

RAPPORT DE MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



Version non nominative
Avril 2023

1^{er} AVRIL 2022
AU
31 MARS 2023

« Vos clients les plus insatisfaits sont votre plus grande source d'apprentissage. »
[Bill Gates]

TABLE DES MATIERES

PARTICIPATION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	4
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE OU ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE-CLIENT	6
QUESTIONNAIRES-GRILLES	8
ÉTALONNAGE PAR QUESTION	10
COMMENTAIRES.....	11
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – ACCUEIL	13
QUESTION 2 : LORS DE MON ARRIVÉE, LES INTERVENANTS ONT ÉTÉ ATTENTIFS À MES PRÉOCCUPATIONS /BESOINS	13
COMMENTAIRES ACCUEIL.....	14
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME - CONFIDENTIALITÉ	15
QUESTION 3 : J'AI SENTI QUE LES INFORMATIONS À MON SUJET ET À CELUI DES AUTRES PATIENTS ÉTAIENT TRAITÉES DE FAÇON CONFIDENTIELLE	15
COMMENTAIRES CONFIDENTIALITÉ	16
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – SOINS ET TRAITEMENTS.....	17
QUESTION 4 : LES INTERVENANTS ONT ÉTÉ ATTENTIFS À SOULAGER MES MALAISES, MES INCONFORTS ET /OU MES DOULEURS	17
QUESTION 5 : MON INTIMITÉ A ÉTÉ RESPECTÉE LORS DES SOINS ET DES TRAITEMENTS DONNÉES PAR LES INTERVENANTS	18
QUESTION 6 : J'AI PU EXPRIMER MES ATTENTES FACE À MA RÉADAPTATION	19
QUESTION 7 : LES SOINS REÇUS RÉPONDAIENT À MES BESOINS.....	20
QUESTION 8 : JE SUIS SATISFAIT DU NIVEAU D'AUTONOMIE	21
COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS	22
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – INFORMATIONS ET RENSEIGNEMENTS ...	23
QUESTION 9 : J'AI REÇU L'INFORMATION NÉCESSAIRE POUR PRÉVENIR LES RISQUES D'ACCIDENTS RELIÉS À MON ÉTAT DE SANTÉ.....	23
COMMENTAIRES INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS	24
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – MILIEU DE VIE	25
QUESTION 10 : LE PERSONNEL M'A TRAITÉ AVEC RESPECT ET COURTOISIE	25
QUESTION 11 : LES LOCAUX ET LES ÉQUIPEMENTS ÉTAIENT PROPRES	26
QUESTION 12 : LES ÉQUIPEMENTS POUR M'AIDER À ME DÉPLACER ÉTAIENT ADÉQUATS ET ADAPTÉS À MES BESOINS	27
QUESTION 13 : GÉNÉRALEMENT, J'AI TROUVÉ LES REPAS BONS ET VARIÉS	28
QUESTION 14 : SI JE NE SUIS PAS SATISFAIT, JE CONNAIS LES RESSOURCES DISPONIBLES	29
COMMENTAIRES MILIEU DE VIE.....	30
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – CONGÉ ET SUIVI	32
QUESTION 15 : LES INTERVENANTS SE SONT ASSURÉS QUE J'AURAI L'AIDE ET LE SOUTIEN NÉCESSAIRES À MON RETOUR À LA MAISON	32
QUESTION 16 : ON M'A INFORMÉ DES SERVICES D'AIDE À DOMICILE DONT J'AURAI BESOIN APRÈS MON HOSPITALISATION ET LEUR COÛT.....	33
QUESTION 17 : AVANT MON DÉPART, J'AI ÉTÉ INFORMÉ DU SUIVI QUE REQUIERT MON ÉTAT DE SANTÉ	34
QUESTION 18 : JE RECOMMANDERAI CET HÔPITAL À MON ENTOURAGE.....	35
COMMENTAIRES CONGÉ ET SUIVI	36
CONCLUSIONS	39

PARTICIPATION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

A l'Hôpital de réadaptation Villa Medica (HRVM), l'opinion de chaque client recevant nos soins et services est importante.

Les questionnaires de satisfaction de la clientèle sont remis systématiquement à chaque client admis lorsqu'il a complété une bonne partie de ses traitements et qu'il s'apprête à quitter l'hôpital.

L'Hôpital de réadaptation Villa Medica (HRVM) utilisait le logiciel Androfact pour compiler les résultats de satisfaction de la clientèle annuellement jusqu'en juillet 2022. Le logiciel Microsoft Form est dorénavant utilisé pour la compilation des données. Les résultats ont été présentés annuellement puis depuis quatre ans aux 6 mois.

Avec les années, le nombre de questions a été réduit de manière générale, les mêmes questions ont été conservées afin de conserver la possibilité de comparer nos résultats d'une façon longitudinale.

Le questionnaire a été révisé en juillet 2019, avec la reformulation de certaines questions et l'ajout de la

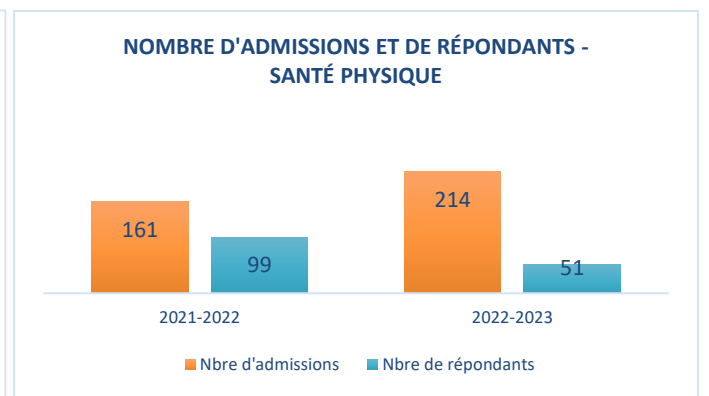
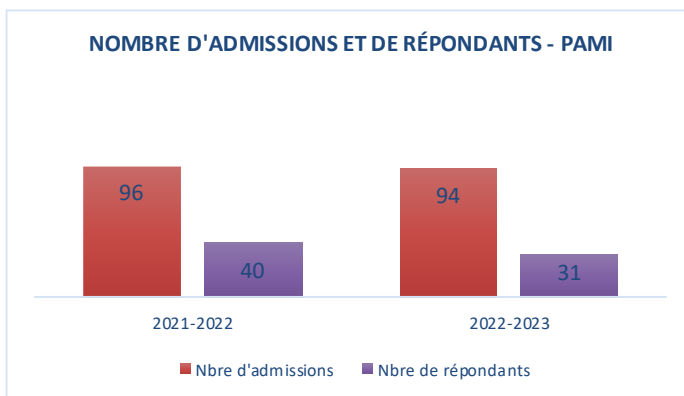
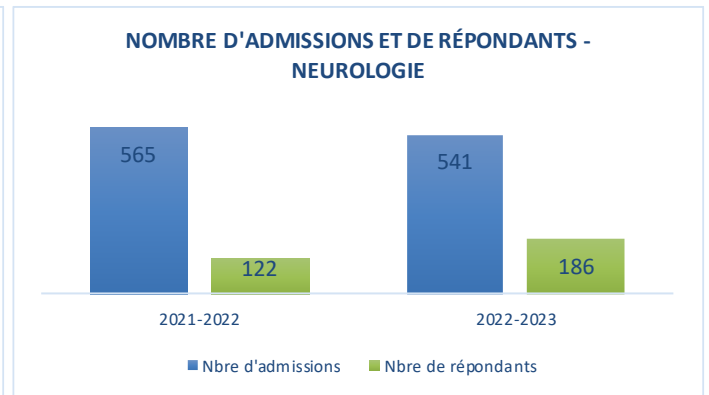
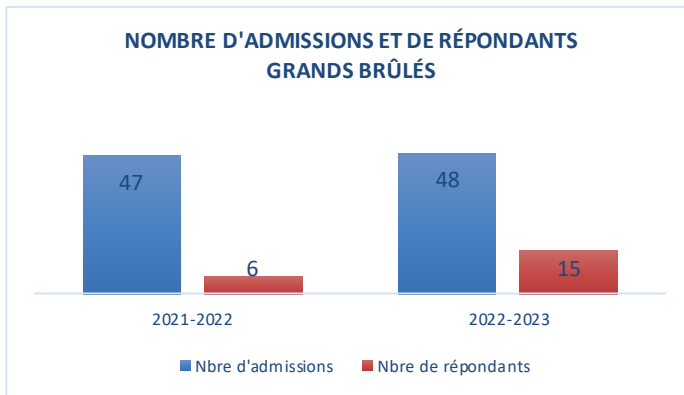
question Q7 : J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation (Ex : en participant à la réunion d'équipe PIII).

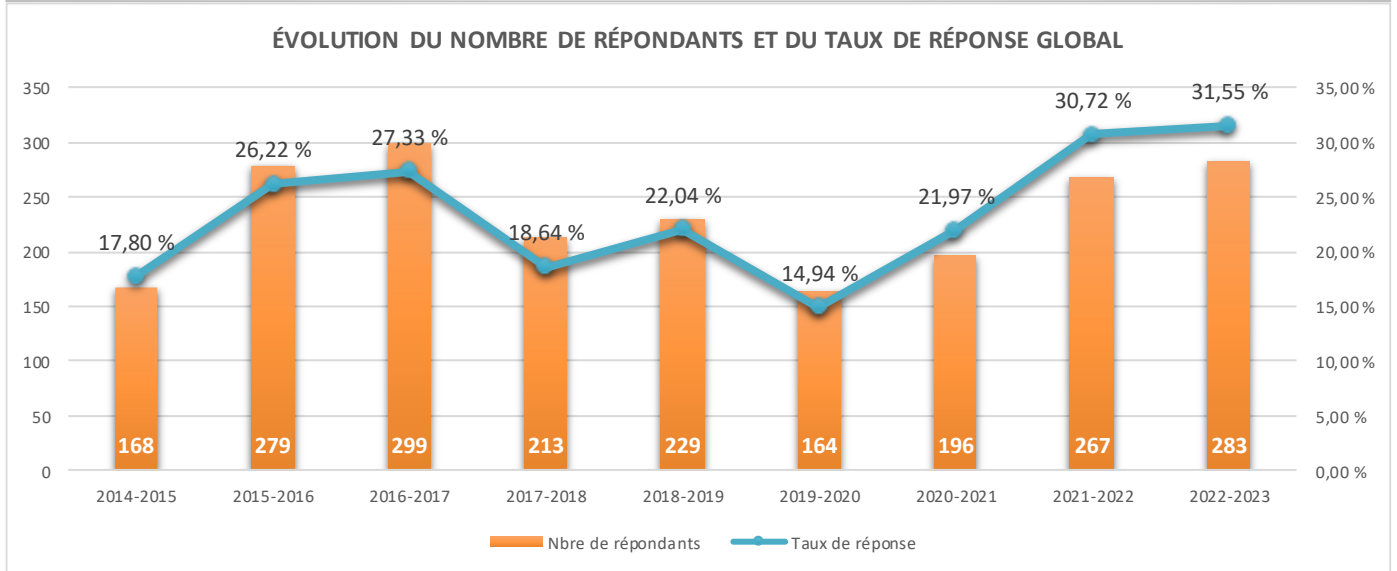
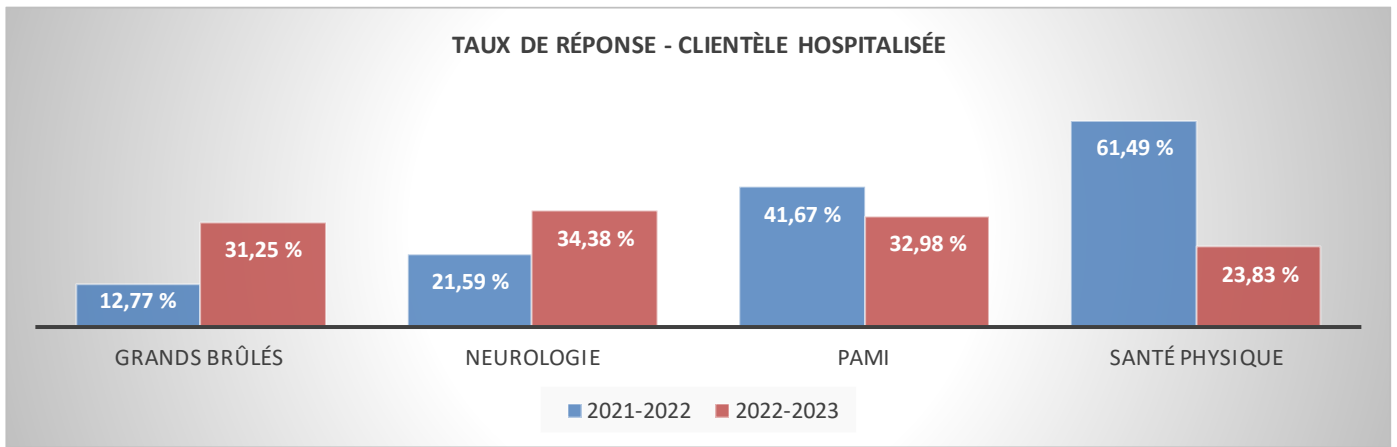
Le rapport suivant présente les données compilées du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Le rapport présente tout d'abord les résultats du sondage pour l'ensemble de l'hôpital (clientèle hospitalisée) et, par la suite, par programme-clientèle, et ce, selon les quatre catégories suivantes :

- Grands brûlés
- Neurologie
- Personnes amputées du membre inférieur (PAMI)
- Santé physique (Ortho-sub et post-aigus)

Pour cette année 2022-2023, vous trouverez le nombre d'admissions pour la clientèle hospitalisée, le nombre de questionnaires reçus pour chaque programme de l'HRVM, l'évolution du nombre global de répondants, ainsi que l'évolution du taux de réponse un certain nombre de données selon les différentes sections.





Le taux de réponse pour 2022-2023 est supérieur à l'an passé, passant de 30,72% à 31,55%. On note une augmentation du taux de réponse global pour la 4^e année consécutive.

Le taux de réponse pour les 4 programmes-clientèles varie entre 23,83% pour le programme de santé physique et 34,38% pour le programme des personnes amputées du membre inférieur.

Regardons maintenant les taux de satisfaction.

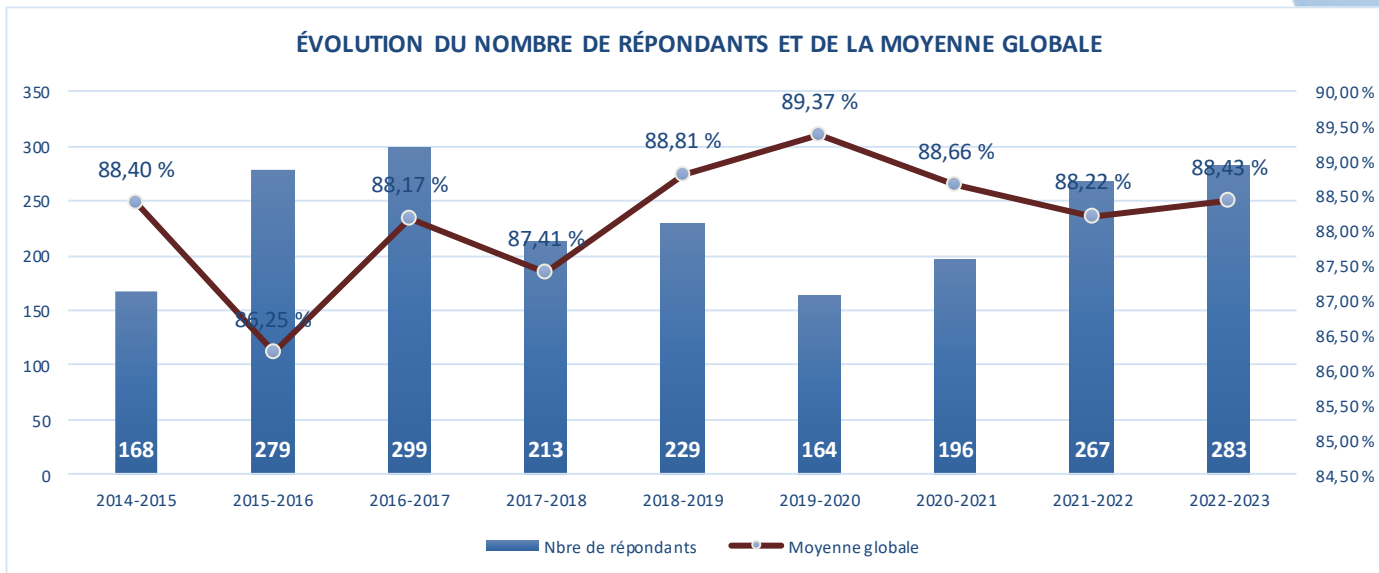
Les données sont présentées de deux façons distinctes :

- Grille d'évaluation pour tous les programmes-clientèles;
- Le sommaire de l'étalonnage (« benchmarking ») de l'année courante par rapport à l'année passée.

Aussi, pour chacun des programmes-clientèles, le rapport comporte une section sur les commentaires des clients hospitalisés en regard de leur satisfaction par rapport aux soins et services.

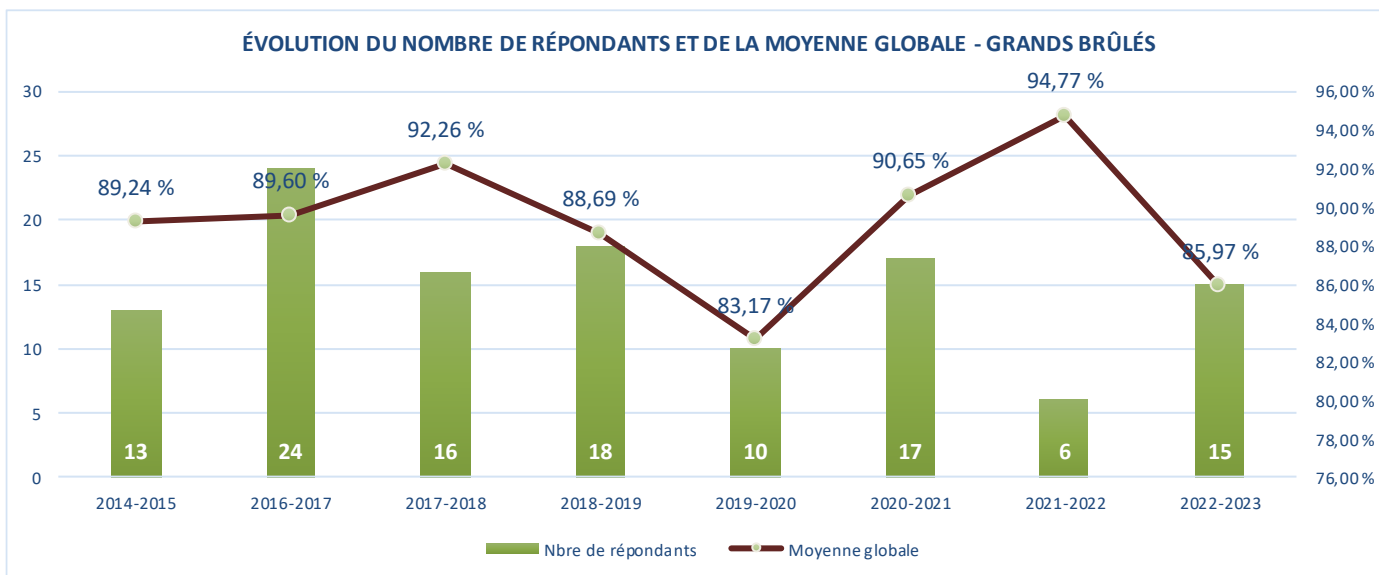
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE OU ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE-CLIENT

Pour l'année 2022-2023, les résultats aux questions démontrent une augmentation du taux satisfaction globale pondéré passant de 88,22% à 88,43% soit une augmentation de 0,21 points par rapport à 2021-2022. Ce taux reste stable par rapport aux deux dernières années.

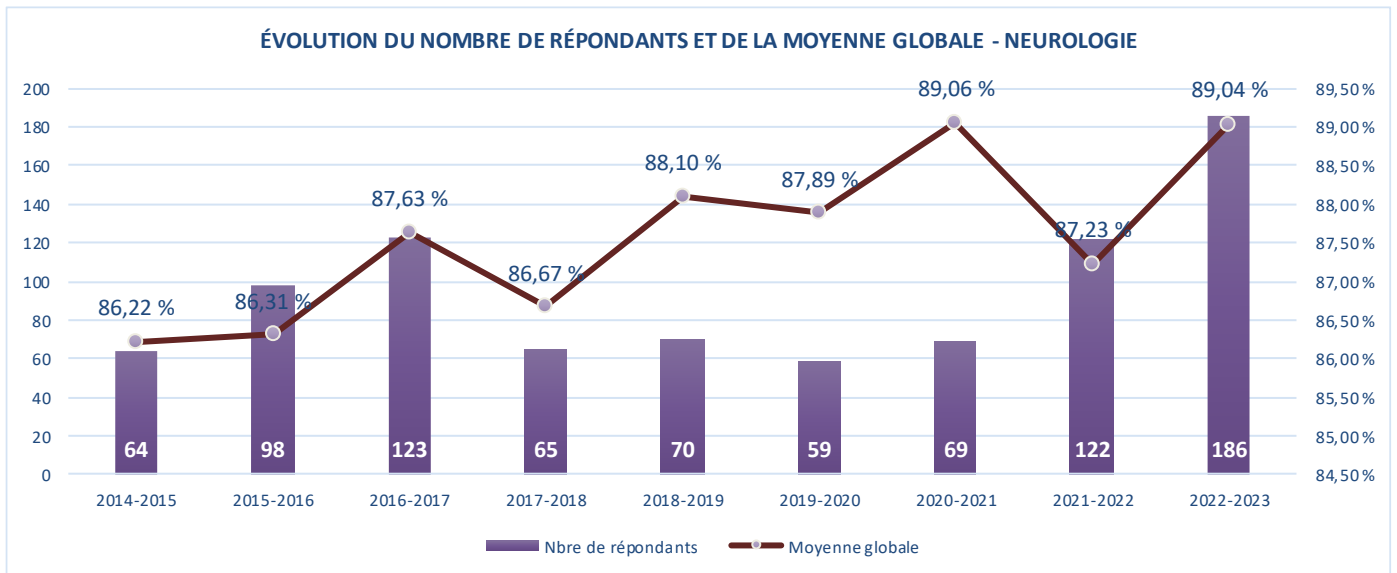


Dans un contexte de pandémie où les vagues successives se manifestent depuis deux ans, ce résultat est le reflet du travail des équipes qui visent toujours à faire de l'expérience du client la plus satisfaisante possible.

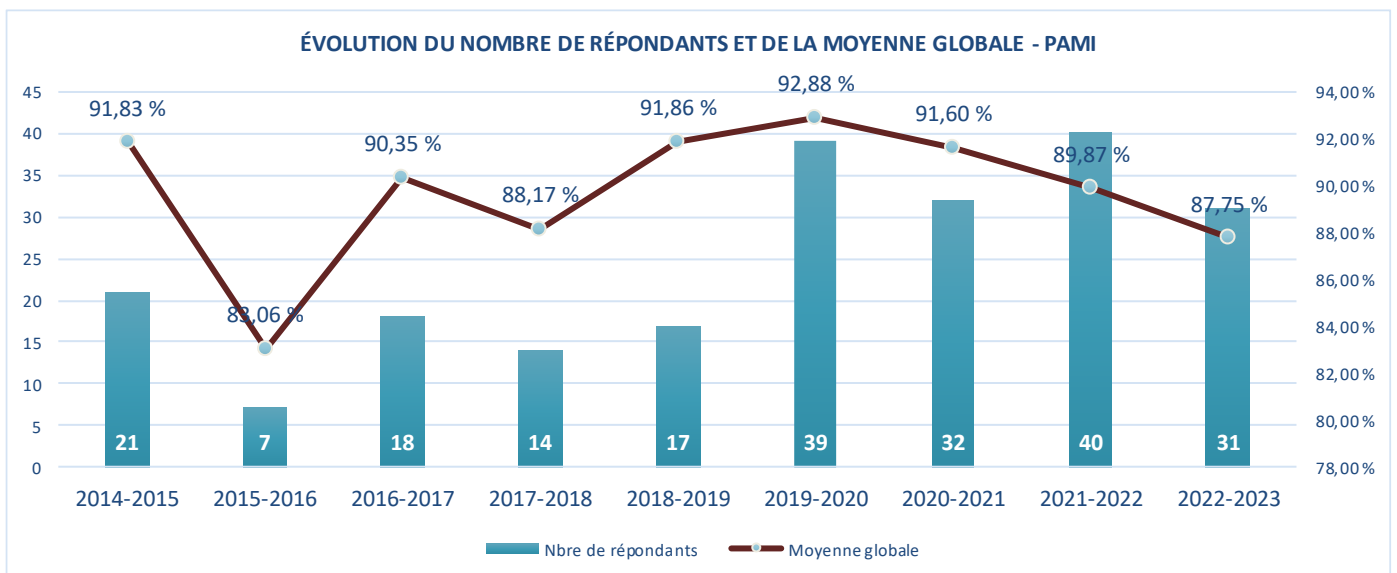
Regardons les taux par programme-clientèle



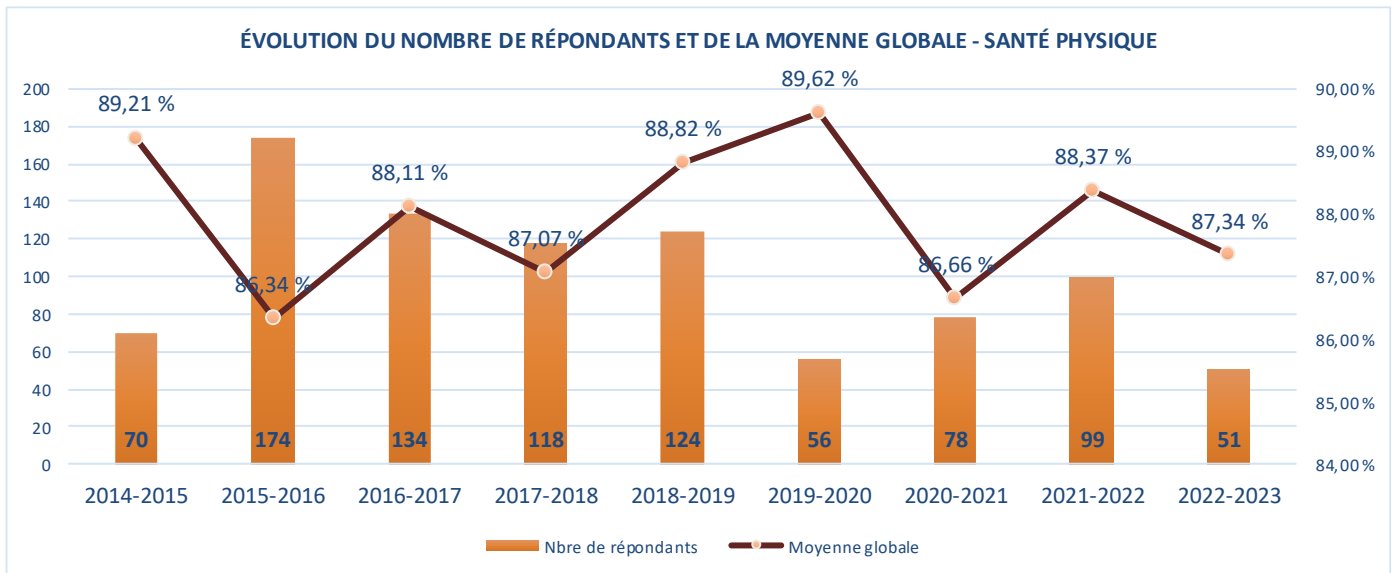
Le programme pour les victimes de brûlures graves connaît une baisse importante de son taux de satisfaction, passant de 94,77% en 2021-2022 à 85,97% en 2022-2023. Il faut cependant noter qu'il y a plus du double de répondants par rapport à l'année précédente, soit 15 répondants en 2022-2023 pour 6 répondants en 2021-2022. Nous visons normalement à avoir 30 répondants afin de s'assurer une représentation significative, ce que nous obtenons dans tous les programmes sauf les grands brûlés.



Le programme de neurologie connaît une augmentation de son taux de satisfaction, passant de 87,23% en 2021-2022 à 89,04% en 2022-2023, soit une hausse de 1,81 point. Le taux du programme de neurologie vient grandement influencer la moyenne pondérée étant donné l'importance de ce programme dans l'organisation.



Le programme des personnes amputées du membre inférieur est en baisse pour la quatrième année consécutive, passant de 92,88% en 2019-2020 à 87,75% en 2022-2023, soit une diminution de 5,13 points en quatre ans.



Le programme de santé physique connaît une diminution passant de 88,37% en 2020-2021 à 87,34% en 2022-2023, soit une diminution de 1,03 point. Précisons que ce programme accueille la majorité de la clientèle atteinte de la COVID-19.

QUESTIONNAIRES-GRILLES

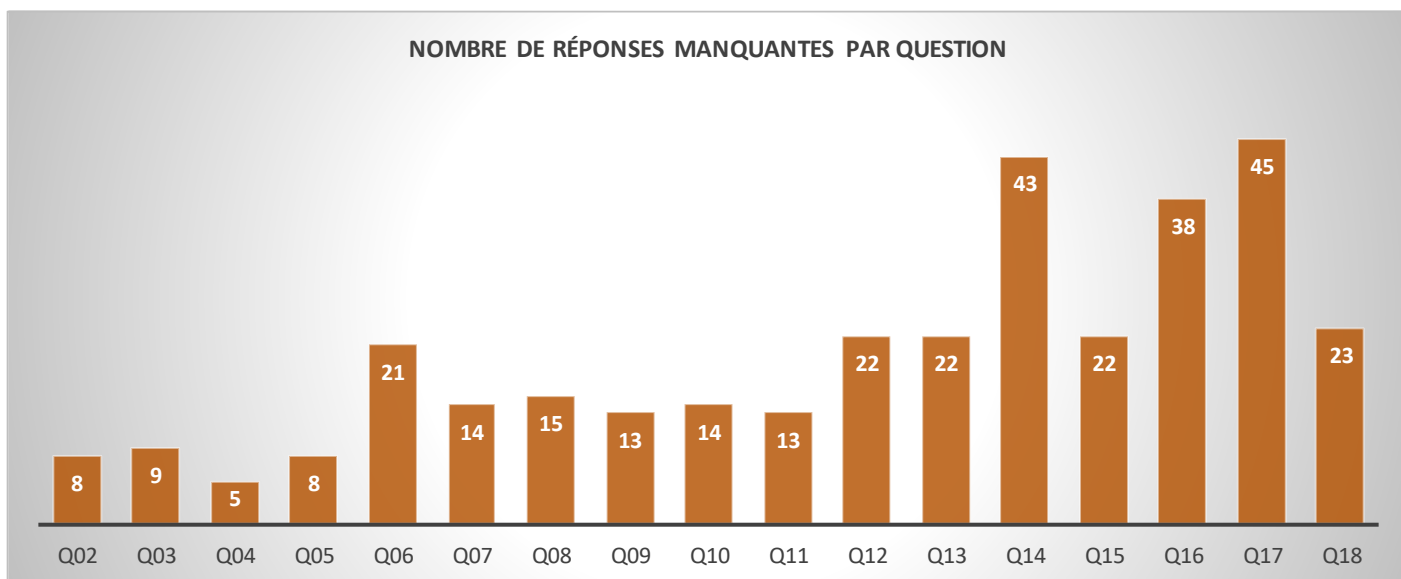
Le questionnaire possède 17 questions. Comme 283 répondants ont complété le questionnaire, nous pourrions nous attendre à récolter un total de 4811 réponses.

Le tableau ci-dessous présente la répartition globale du nombre de réponses en fonction du niveau d'accord du client en lien avec les énoncés du questionnaire :

TOTALEMENT EN ACCORD		EN ACCORD		EN DÉSACCORD		TOTALEMENT EN DÉSACCORD		TOTAL
3396	75,87%	775	17,31%	212	4,74%	93	2,08%	4476

Conséquemment, de par la compilation du taux général de satisfaction, nous pouvons constater qu'en somme 93,19% (75,87% + 17,31%) des réponses sont en « accord » ou « totalement en accord » avec les énoncés posés. Ce pourcentage reflète à nouveau le très fort taux de satisfaction dans son ensemble. Seules 6,81% (4,74% + 2,08%) des réponses obtiennent « en désaccord » ou « totalement en désaccord ». En regard de ces réponses, un suivi sera fait auprès des personnes responsables afin de s'assurer que des actions soient entreprises.

Certains répondants ont choisi de ne pas répondre à certains énoncés. Pour les fins d'analyse, les réponses manquantes (vides) ne sont pas comptabilisées et affectent donc le nombre total (énoncés répondus). Voici la répartition des questions occultées par les répondants :



Les questions avec le plus de réponses manquantes sont :

- Q14 – Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles
- Q16 – On m'a informé des services d'aide à domicile dont j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût
- Q17 – Avant mon départ, j'ai été informé du suivi que requiert mon état de santé

Pour les questions Q16 à Q17, l'absence de réponse peut s'expliquer par le fait que certains répondants ne sont pas encore arrivés au stade de leur congé lorsqu'ils complètent le questionnaire de satisfaction.

La commissaire aux plaintes et le comité des usagers étant peu présents en raison de la pandémie, on peut supposer que cela a eu un impact sur le taux de réponse à la question 14. Il est également possible que les clients n'aient pas eu d'insatisfaction particulière à faire part.

ÉTALONNAGE PAR QUESTION

Cette section permet de comparer les résultats en prenant à titre d'«étalon» l'année antérieure et y comparer l'année courante.

Si l'on ventile les taux de satisfaction moyens par clientèle, nous obtenons :

#	QUESTIONS	MOYENNE GLOBALE 2021-2022	MOYENNE GLOBALE 2022-2023	VARIATION
Q2	Lors de mon arrivée, les intervenants ont été attentifs à mes préoccupations/besoins	91,86%	91,88%	0,02
Q3	J'ai senti que les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traités de façon confidentielle	91,34%	91,85%	0,51
Q4	Les intervenants ont été attentifs à soulager mes malaises, mes inconforts et/ou mes douleurs (si applicable)	90,63%	90,77%	0,14
Q5	Mon intimité a été respectée lors des soins et des traitements donnés par les intervenants	91,51%	92,00%	0,49
Q6	J'ai pu exprimer mes attentes face à ma réadaptation (PIII)	88,40%	90,08%	1,68
Q7	Les soins reçus répondaient à mes besoins	92,42%	92,81%	0,39
Q8	Je suis satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint	89,11%	91,17%	2,06
Q9	J'ai reçu de l'information nécessaire pour prévenir les risques d'accidents reliés à mon état de santé	90,70%	92,47%	1,77
Q10	Le personnel m'a traité avec respect et courtoisie	93,08%	92,32%	-0,76
Q11	Les locaux et les équipements sont propres	88,55%	82,47%	-6,08
Q12	Les équipements pour m'aider à me déplacer étaient adéquats et adaptés à mes besoins	91,63%	94,00%	2,36
Q13	Généralement, j'ai trouvé les repas bons et variés	72,61%	69,60%	-3,01
Q14	Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles	76,46%	72,61%	-3,85
Q15	Les intervenants se sont assurés que j'aurais l'aide et le soutien nécessaire à mon retour à la maison (famille, CLSC)	91,54%	94,25%	2,72
Q16	On m'a informé des services d'aide à domicile dont j'aurais besoin après mon hospitalisation et de leur coût	86,91%	86,67%	-0,24
Q17	Avant mon départ, j'ai été informé du suivi que requiert mon état de santé	86,01%	91,32%	5,31
Q18	Je recommanderais cet hôpital à mon entourage	89,32%	90,26%	0,93



Sur 17 questions, 5 obtiennent des réductions du taux de satisfaction par rapport à l'an passé alors que 12 connaissent une amélioration.

Les variations de taux passent d'une réduction maximale de 6,08 points et d'une augmentation maximale du taux de 5,31 points

Si l'on prend comme critère déterminant le taux de satisfaction de 85% à une question, les deux questions qui ressortent et devront faire l'objet d'un suivi :

- Q11 – Les locaux et les équipements sont propres (82,47%)
- Q13 – Généralement, les repas sont bons et variés (69,60%) ;
- Q14 – Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles (72,61%) ;

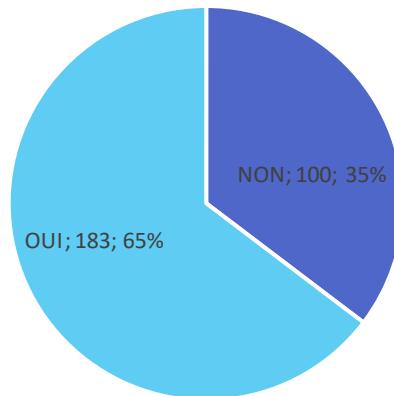
Les résultats seront partagés avec le comité des usagers afin de poursuivre ensemble l'amélioration continue. Ce comité accepte toujours de collaborer afin de mieux rejoindre les clients et, par conséquent, davantage répondre à leurs besoins.

COMMENTAIRES

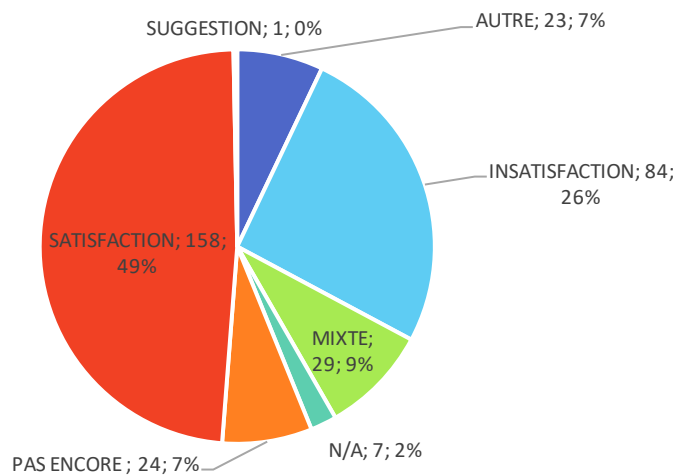
Dans cette section, les clients sont invités à exprimer leurs commentaires (favorables ou non) en lien avec leur expérience. Cette section contient une mine d'informations qui nous permet de préciser les forces et des faiblesses de l'organisation et d'objectiver certaines croyances, mieux que ne peuvent le faire les questions standardisées. Les commentaires sont une source enrichissante d'informations dans un objectif d'amélioration continue de la qualité.

Les graphiques suivants présentent le nombre de questionnaires complétés, avec ou sans commentaires, ainsi que la répartition des commentaires en fonction des satisfactions ou insatisfactions mentionnées. Il est à noter que les commentaires mixtes regroupent à la fois des commentaires positifs et des commentaires négatifs. Quant aux commentaires « autres », ils regroupent des commentaires non pertinents dans le cadre d'un processus d'amélioration de la qualité.

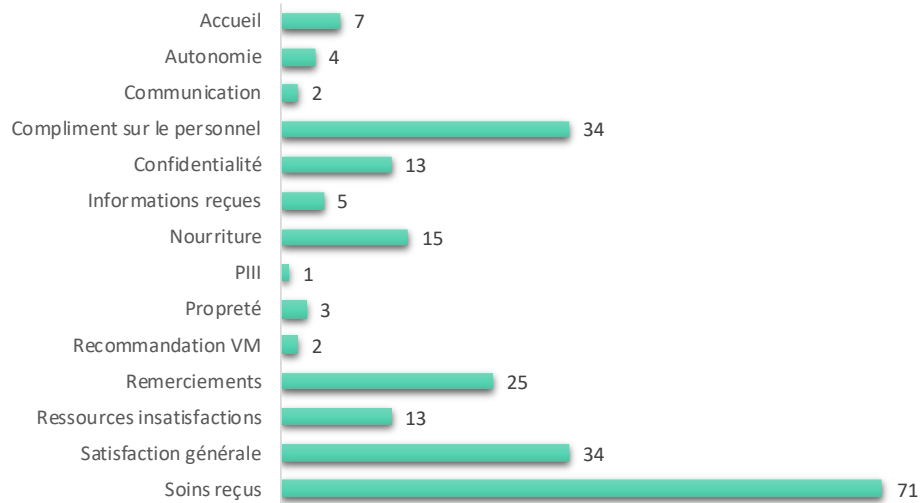
QUESTIONNAIRES COMPLÉTÉS = 283



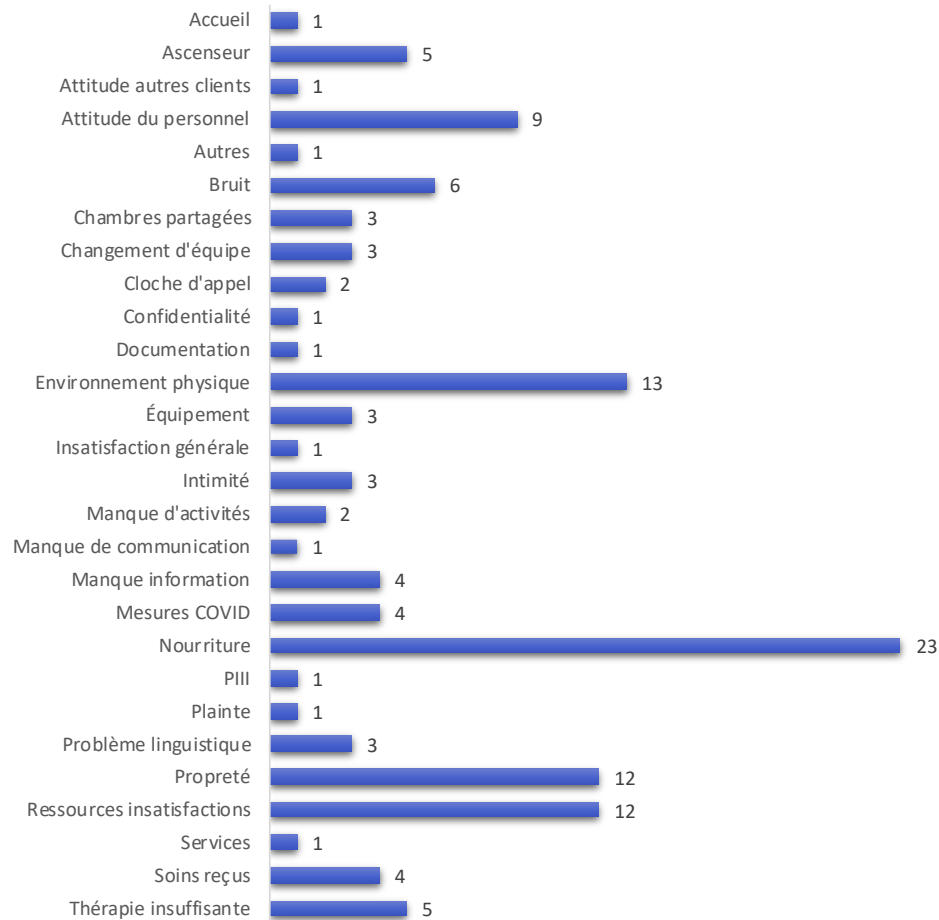
NOMBRE DE COMMENTAIRES = 315



VENTILATION DES COMMENTAIRES DE SATISFACTION



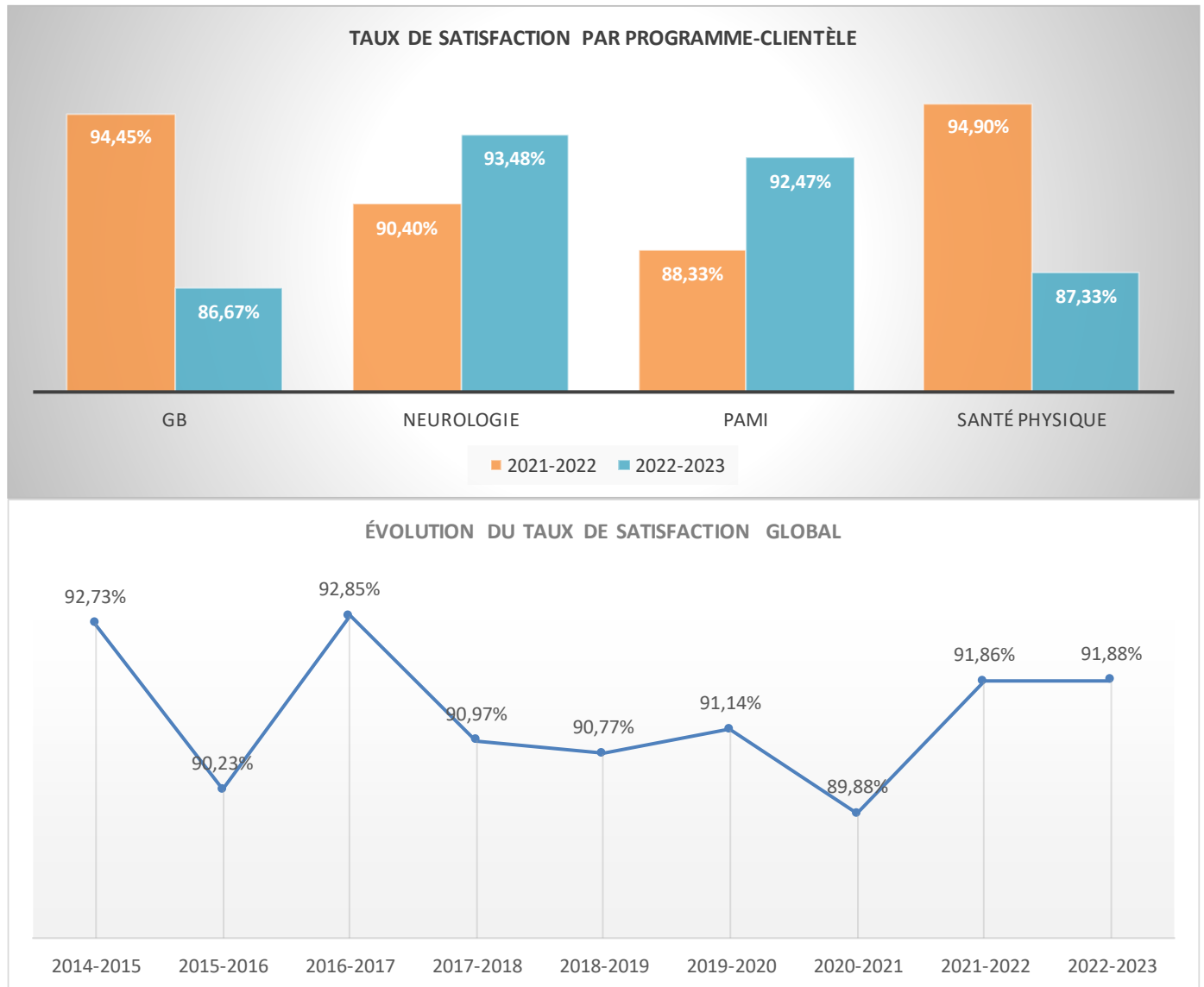
VENTILATION DES COMMENTAIRES D'INSATISFACTION



La section «commentaires» sera acheminée aux équipes respectives afin qu'elles puissent être renforcées dans leurs bonnes pratiques et que les commentaires soient intégrés dans un processus d'amélioration continue de la qualité.

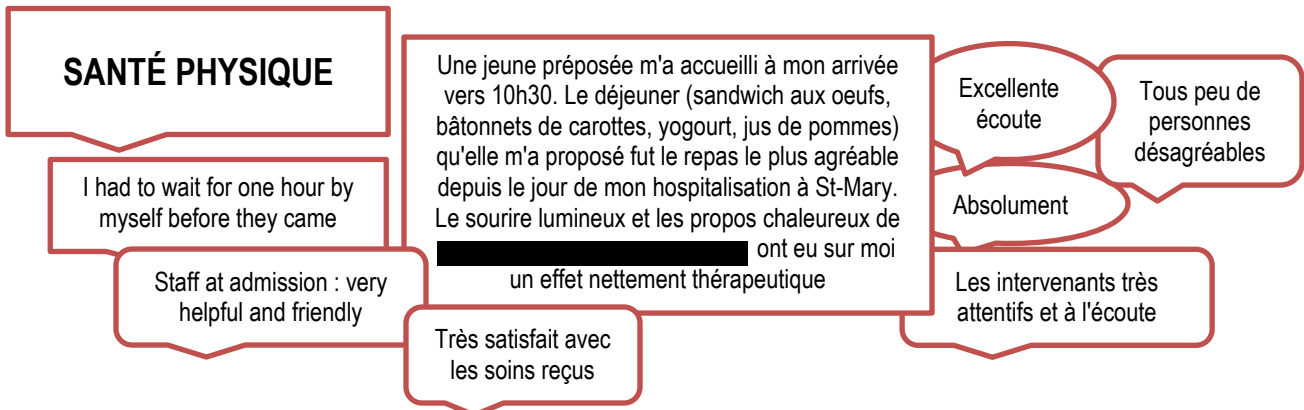
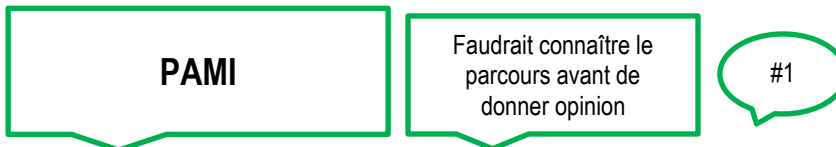
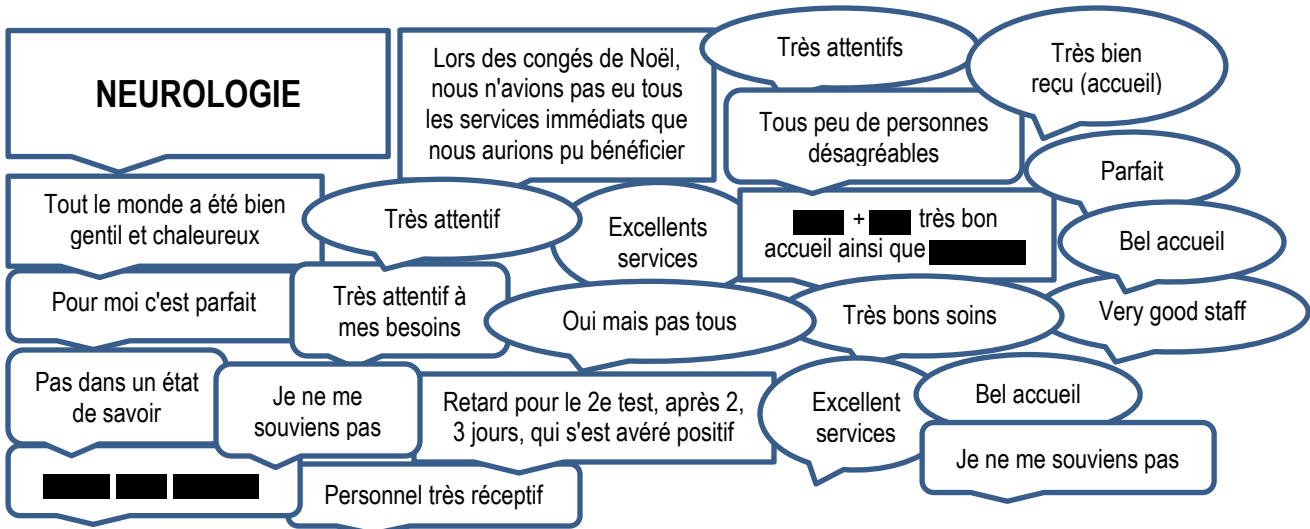
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – ACCUEIL

QUESTION 2 : LORS DE MON ARRIVÉE, LES INTERVENANTS ONT ÉTÉ ATTENTIFS À MES PRÉOCCUPATIONS /BESOINS



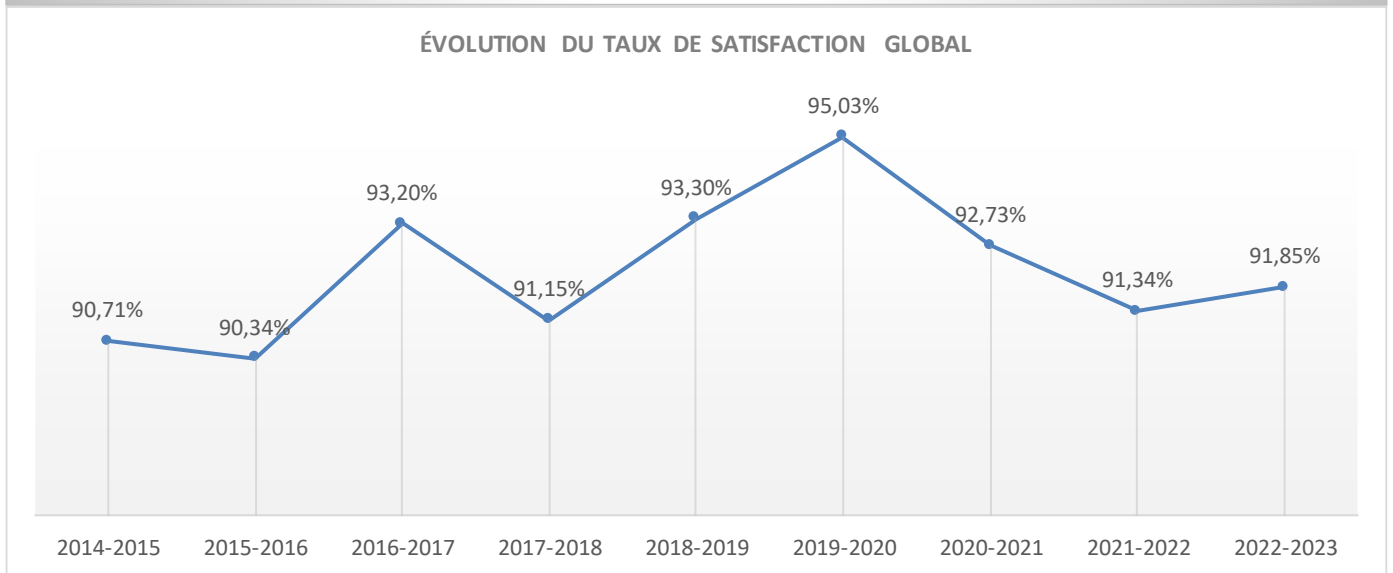
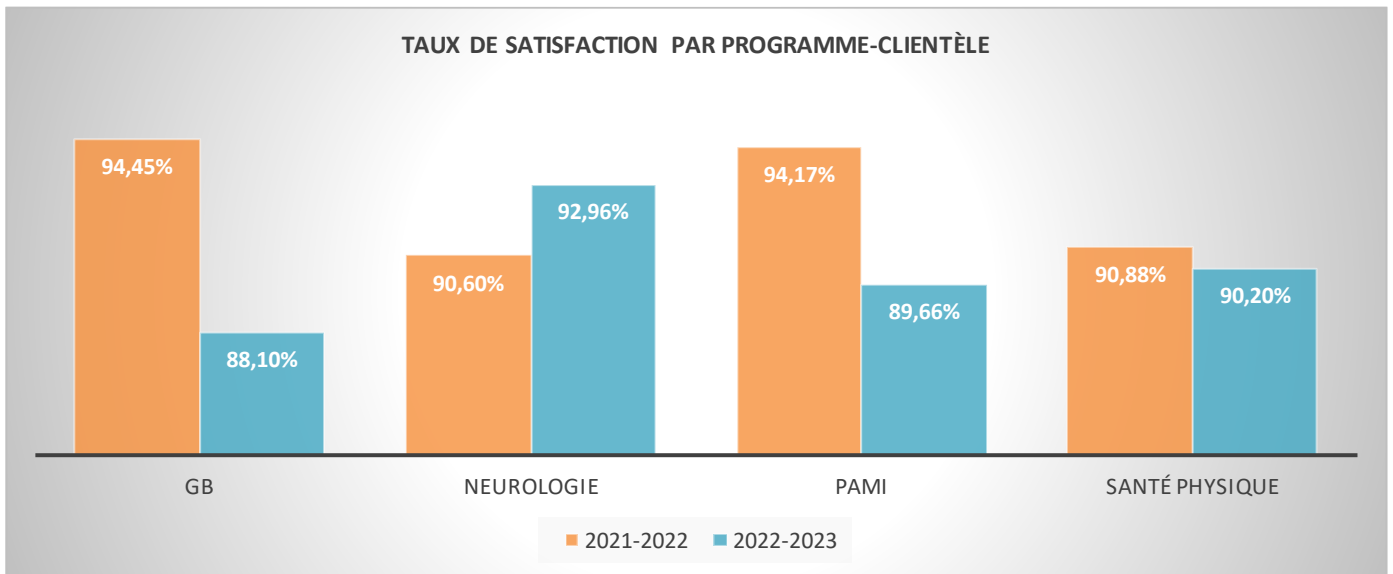
Les programmes de neurologie et des personnes amputées du membre inférieur voient une augmentation de son taux de satisfaction en regard de la question 2. La satisfaction pour l'attention des intervenants envers la clientèle reste stable par rapport à 2021-2022.

COMMENTAIRES ACCUEIL



RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME - CONFIDENTIALITÉ

QUESTION 3 : J'AI SENTI QUE LES INFORMATIONS À MON SUJET ET À CELUI DES AUTRES PATIENTS ÉTAIENT TRAITÉES DE FAÇON CONFIDENTIELLE



Le programme de neurologie est le seul à connaître une augmentation de son taux de satisfaction. La satisfaction en regard de la confidentialité voit son taux de satisfaction repartir à la hausse après deux années de baisse consécutive.

COMMENTAIRES CONFIDENTIALITÉ

GRANDS BRÛLÉS

Rien remarqué

NEUROLOGIE

Très bon service courtois. Petit bémol, peut être un peu lié à maladie qui est rare et peu connue face à l'endurance sinon le reste de mon séjour était parfait

Mostly in the nurses office

Très vrai

J'aime bien les personnes que l'a a demandé la confidentielle

Pas de problème, c'était bien correct

Oui

Oui

Chambre à 4, donc on entend tout

On entend ce qui se dit aux autres

Rien à cacher

Respecté

Parfait

Ils ont organisé la sortie du week-end sans la consulter

Oui je suis satisfaite

SANTÉ PHYSIQUE

Absolument

Appel fait a mon fils pour me forcer de faire un test: inacceptable!

Correct

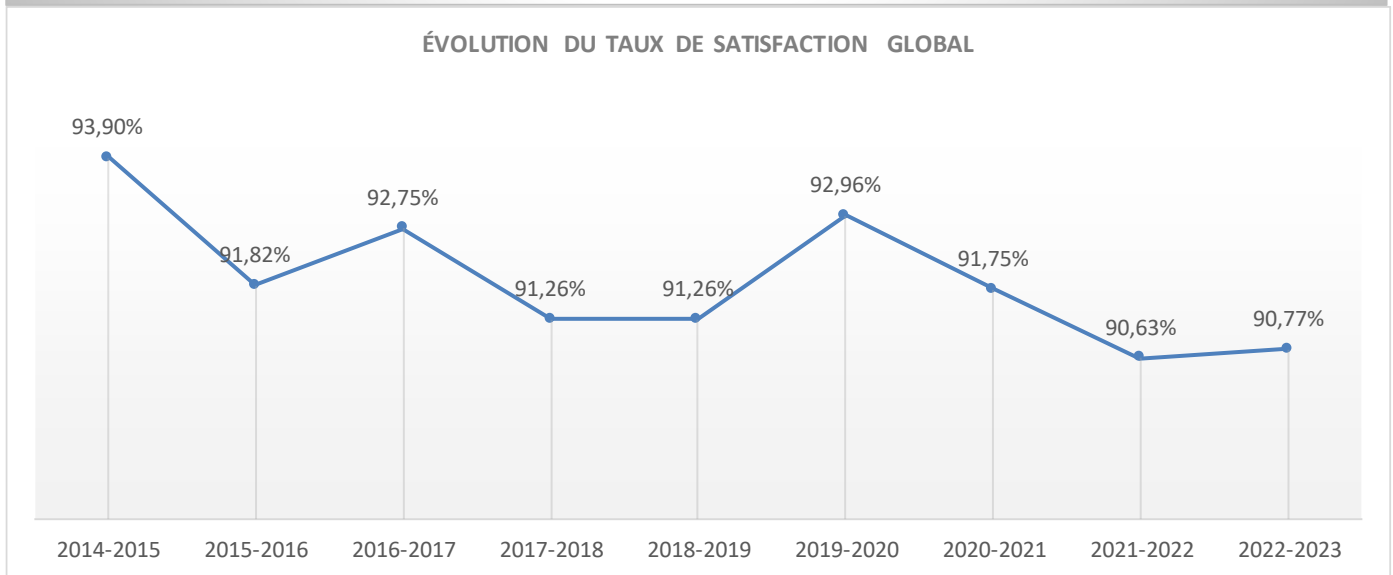
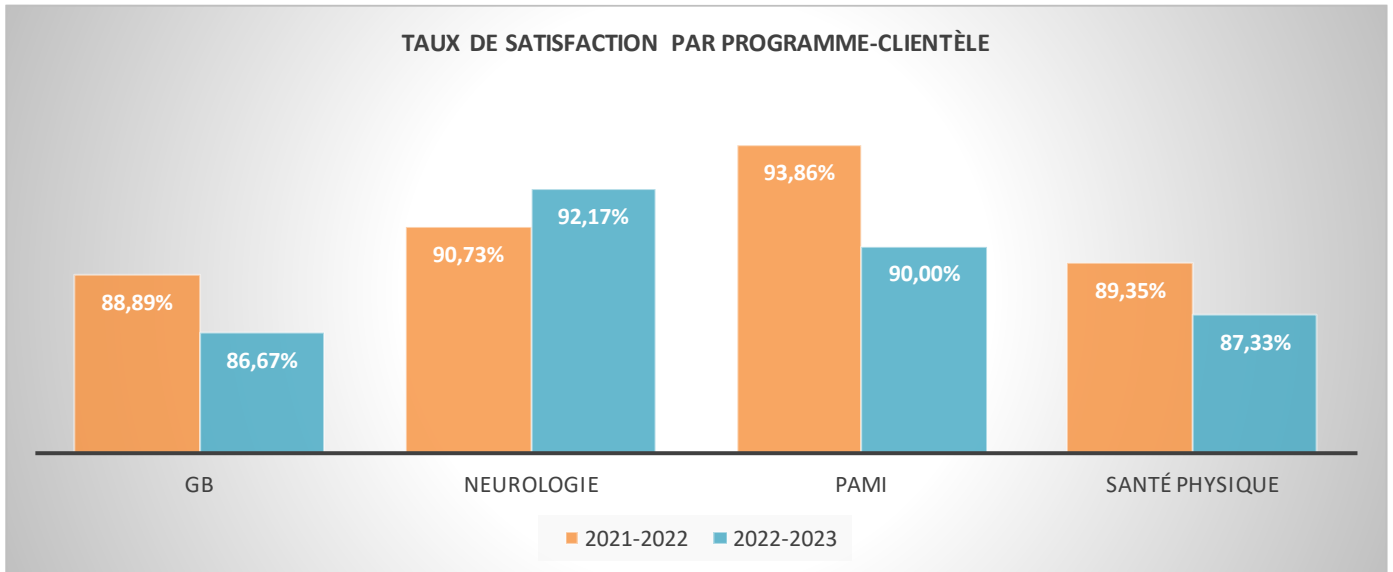
Je suis d'accord avec le texte du questionnaire à l'effet que "les informations à mon sujet et à celui des autres patients étaient traités de façon confidentielle"

PAMI

On est plusieurs dans la même chambre

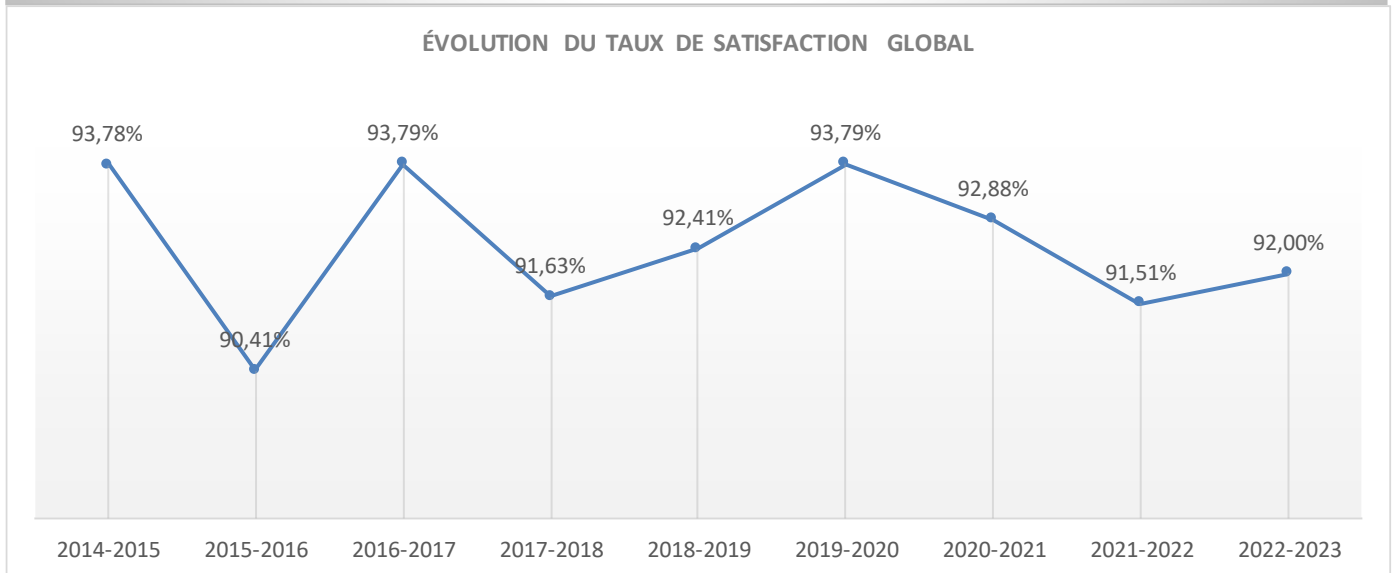
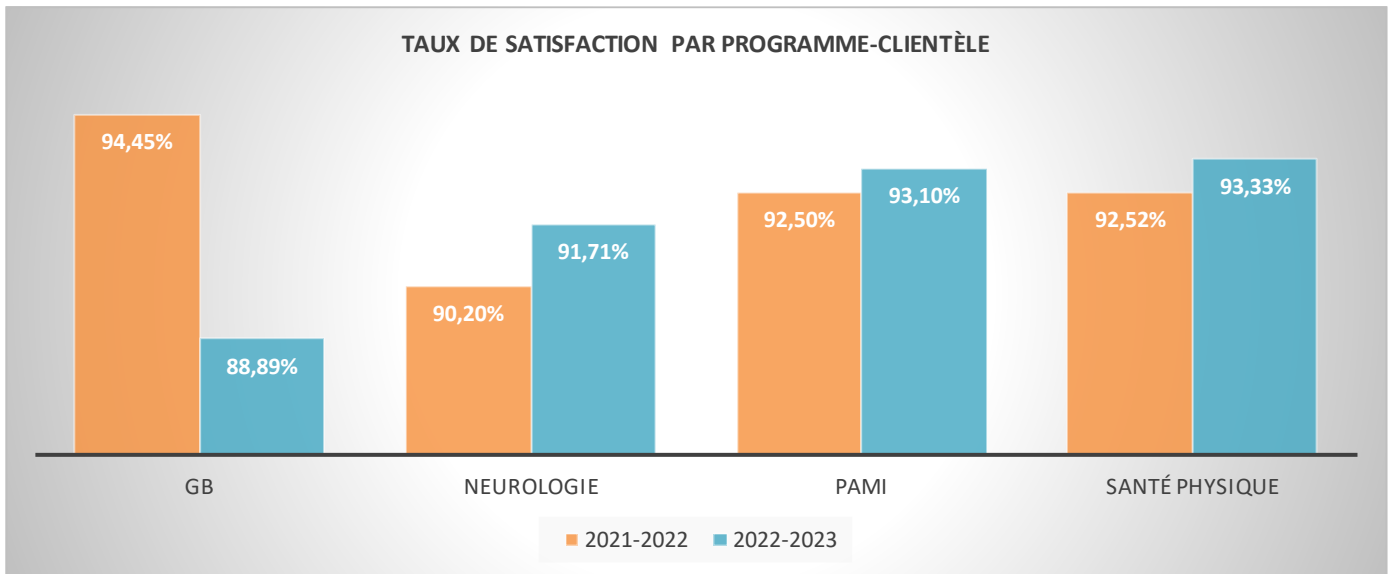
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – SOINS ET TRAITEMENTS

QUESTION 4 : LES INTERVENANTS ONT ÉTÉ ATTENTIFS À SOULAGER MES MALAISES, MES INCONFORTS ET /OU MES DOULEURS



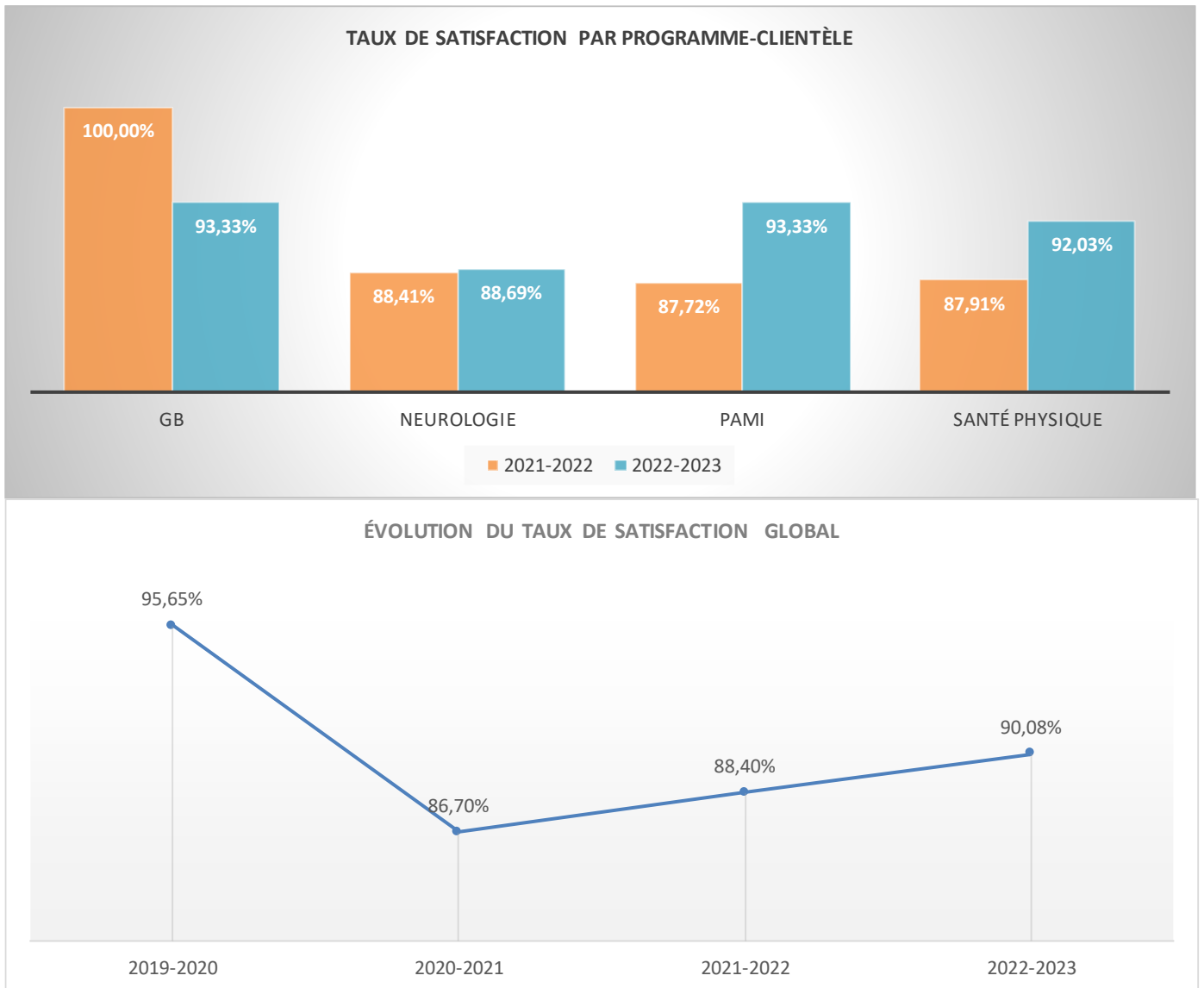
Le programme de neurologie a augmenté la satisfaction de sa clientèle. La satisfaction en regard du soulagement des malaises/inconforts/douleurs voit son taux de satisfaction repartir légèrement à la hausse après deux années de baisse consécutive.

QUESTION 5 : MON INTIMITÉ A ÉTÉ RESPECTÉE LORS DES SOINS ET DES TRAITEMENTS DONNÉS PAR LES INTERVENANTS



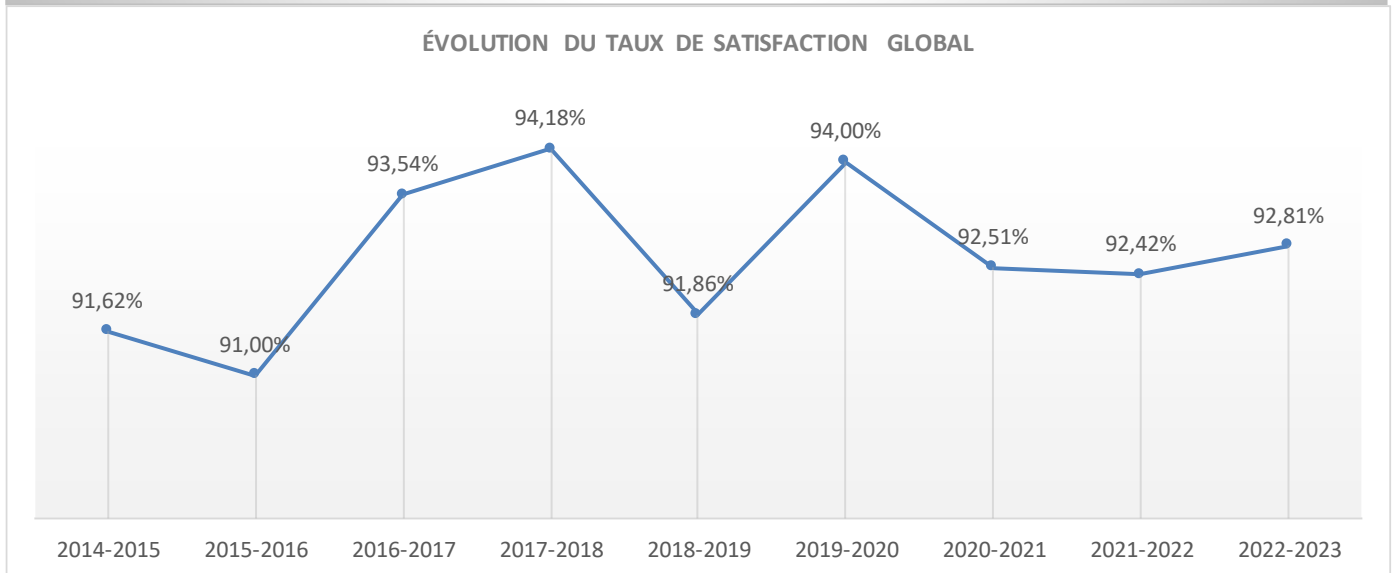
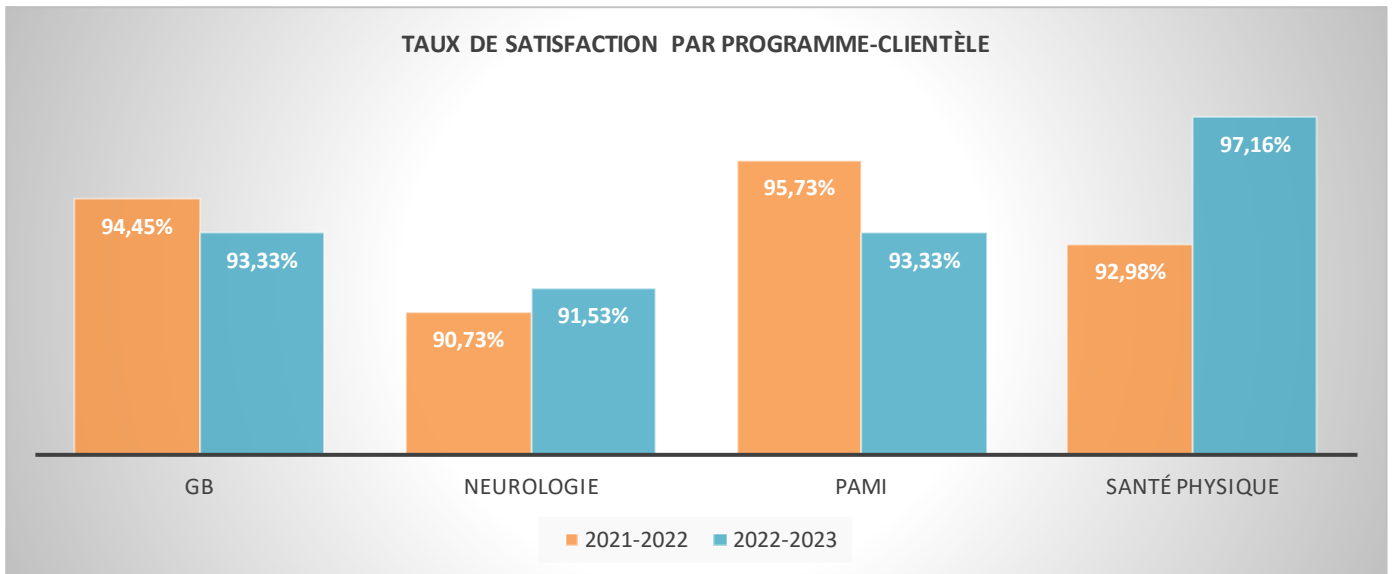
Les programmes de neurologie, des victimes de brûlures graves et des personnes amputées du membre inférieur ont augmenté la satisfaction des clients en regard du respect de l'intimité et ce dans un contexte difficile. Le taux de satisfaction global repart à la hausse après deux années de baisse consécutive.

QUESTION 6 : J'AI PU EXPRIMER MES ATTENTES FACE À MA RÉADAPTATION



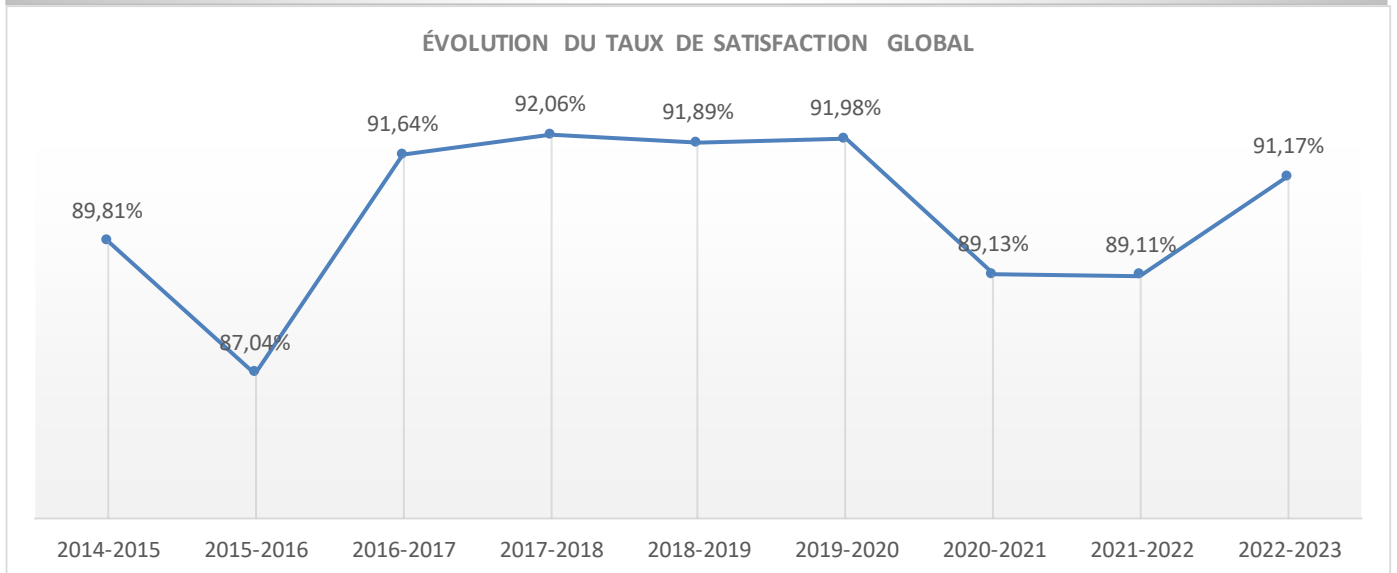
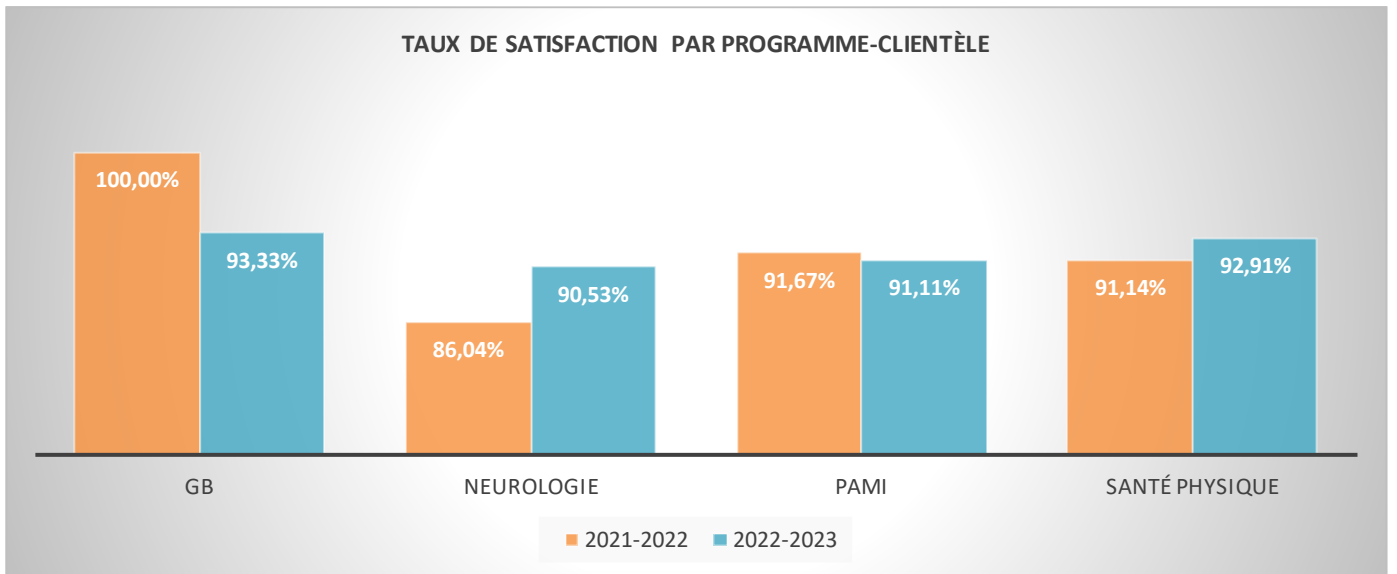
Les programmes de neurologie, des victimes de brûlures graves et des personnes amputées du membre inférieur ont augmenté la satisfaction des clients en regard de leurs attentes face à la réadaptation. Le taux de satisfaction global est en augmentation pour la deuxième année consécutive.

QUESTION 7 : LES SOINS REÇUS RÉPONDAIENT À MES BESOINS



Le programme de santé physique connaît une augmentation importante de la satisfaction en regard des soins reçus. Le taux de satisfaction global reste stable par rapport aux deux dernières années.

QUESTION 8 : JE SUIS SATISFAIT DU NIVEAU D'AUTONOMIE



Les programmes de santé physique et neurologie voient leur taux de satisfaction respectif augmenter. Le taux de satisfaction global connaît une augmentation après deux années stables.

COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS

NEUROLOGIE

Intervenants : la majorité. Certains sont souriants, d'autres bêtes, dommage. PIII : N/A

Réponse à la cloche d'appel retardée / On ne m'a pas consultée lors de la rencontre PIII

Je suis un cas particulier (COVID : malade). 6'2" : équipement non adéquat trop longtemps

Bien que j'ai encore une gêne avec ma jambe droite

PIII : N/A

J'ai repris beaucoup de force

Good care & excellent therapists

Je suis impressionnée par la compétence de l'équipe soignante et le soucis que le personnel manifeste à l'égard de mon bien-être même après une sortie

Je suis très contente d'être rendue là où je suis. C'est vraiment grâce aux thérapeutes qui sont exceptionnelles. Merci !

Personnel exceptionnel particulièrement les préposés

Excellent psycho physio effect from [redacted] at my morning exercises

PIII = enrichissant

Intimité : oublis fréquents de fermer portes/rideaux

J'ai moins aimé que des hommes me lavent

Satisfied with physio TOT

Intimité : a pris du temps à régler

En ergo & physio c'est excellent. [redacted] (ergo) et [redacted] (physio)

J'ai plus autonomie à atteindre mais ça va. Je fais de la physio à externe (par ordi)

Excellent

Oui

Thanks to [redacted] (physio) + [redacted] (ergo) they helped a lot

Autonomie : +++ je retourne chez moi aujourd'hui avec restrictions

Je suis tout à fait autonome. Cependant je devrais me reposer et prendre un jour à la fois

Délai d'attente pour avoir des services ortho, trop long

Je suis très satisfait de tous les employés

Bien contente des traitements qu'ils vous ont donnés

PAMI

Deux patients m'ont intimidé. La sécurité désuète, très dérangée ++. Gère ferment les personnes dérangeantes

J'aurais aimé quitter complètement rétabli, mais je sais que ma réadaptation continuera à l'externe

C'est des miracles qu'on fait ici

Ascenceurs : faut attendre longtemps

SANTÉ PHYSIQUE

Quoique toujours bonne, la qualité des soins a varié. Uniformément impeccables au dixième étage, je m'en voudrais de ne pas évoquer ici l'attention exceptionnelle à mon confort du préposé [redacted] au neuvième, tout dépendait des intervenants, mais il me faut signaler les soins attentionnés de l'infirmière [redacted]. Les soins spécialisés (physiothérapie, ergothérapie, psychologie) ont tous été impeccables. J'y reviendrai. Mon intimité a toujours été parfaitement respectée. Je n'ai pas été invité à m'exprimer mes attentes, mais tous les soins répondaient à mes besoins; je suis complètement satisfait du niveau d'autonomie que j'ai atteint, grâce notamment à la physiothérapie ([redacted], [redacted], l'ergothérapie ([redacted] dont j'ai oublié le patronyme) et la psychologie ([redacted]). J'ai accepté l'offre de [redacted] à qui j'avais confié ma tristesse, de prendre les démarches pour me permettre de consulter une psychologue. L'écoute sympathique et les propos intelligents [redacted] ont contribué efficacement à dissiper cette tristesse

J'ai été admis le jeudi et c'est seulement le lundi suivant que la vraie réadaptation a commencé. J'aurais aimé commencer plus tôt

Très satisfait

On ne m'a jamais invitée aux rencontres

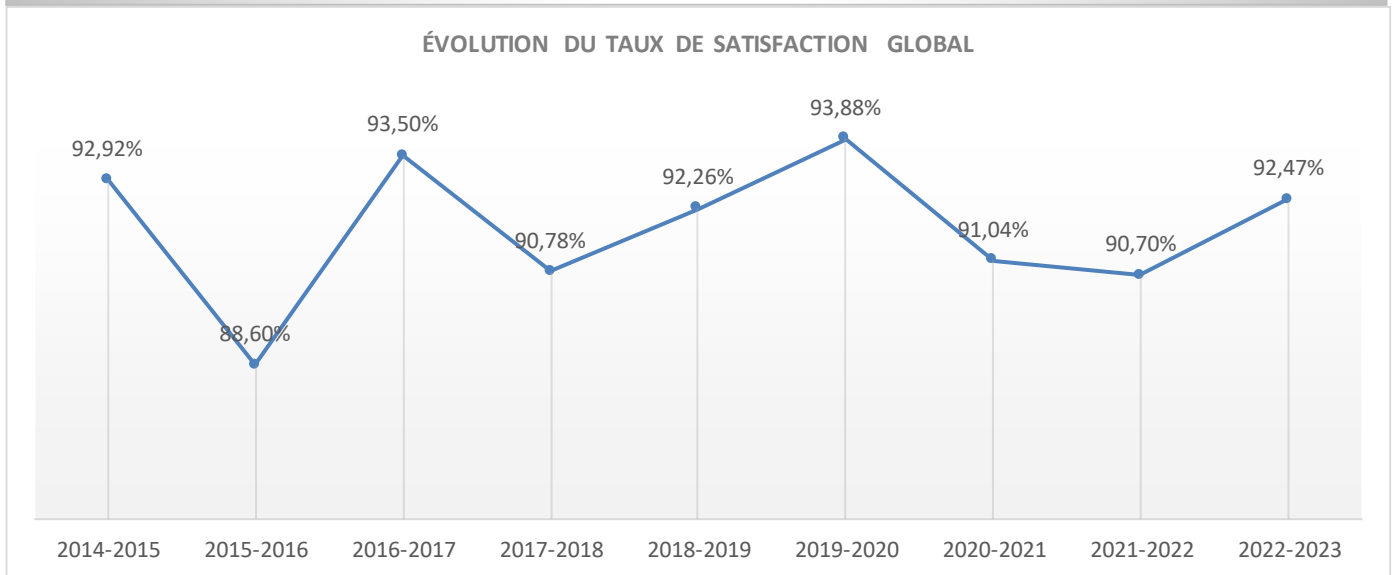
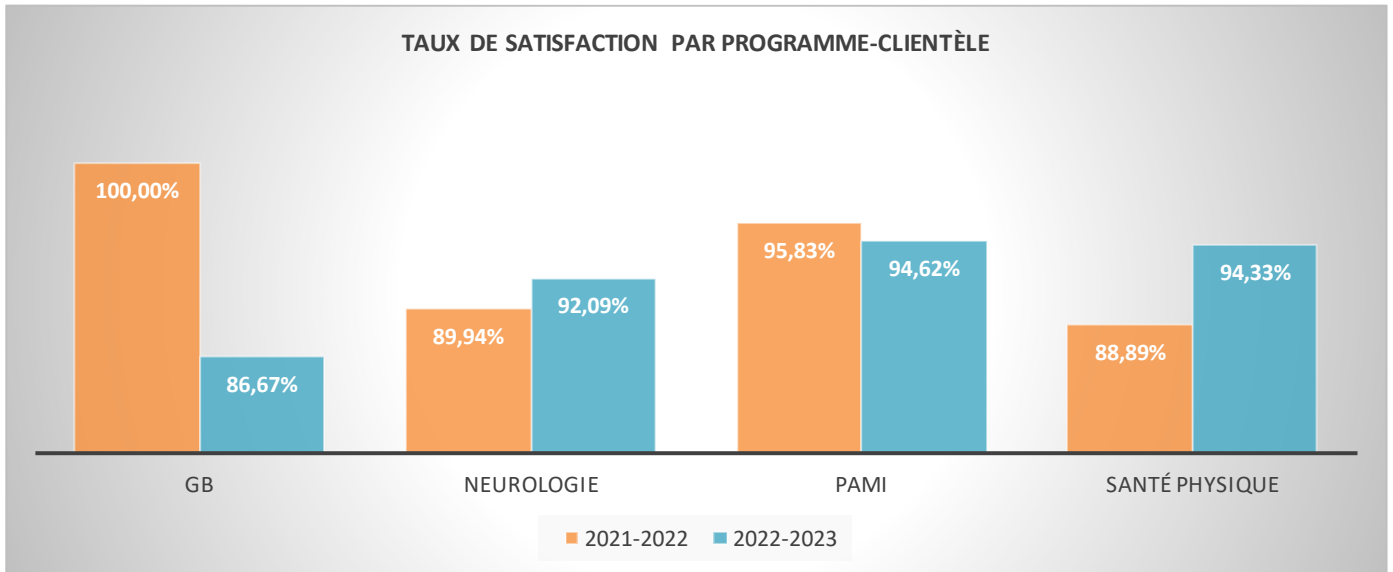
Mentionne particulière++ sur [redacted] [redacted]

L'équipe de physio, ergo et kiné a été à la hauteur

Doit sortir dans 15 jours

RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – INFORMATIONS ET RENSEIGNEMENTS

QUESTION 9 : J'AI REÇU L'INFORMATION NÉCESSAIRE POUR PRÉVENIR LES RISQUES D'ACCIDENTS RELIÉS À MON ÉTAT DE SANTÉ



Les programmes de santé physique et neurologie voient leur taux de satisfaction respectif augmenter. Le taux de satisfaction global connaît une augmentation après deux années stables.

COMMENTAIRES INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS

NEUROLOGIE

Oui j'ai été prévenu assez souvent de mon imprudence

La physio a donné beaucoup d'explications

Je suis contente d'être venue ici pour mes soins

M a été prévenu, il va faire attention

■ constantly advised me about pacing and limitation

Ah oui et je dois et je veux les respecter

S'en rappelle pas

Prendre ma canne

Souvent trop inquiet

Beaucoup de brochures...

Very well

SANTÉ PHYSIQUE

Comme l'accident pour lequel je me trouvais à Villa Medica était un infarctus, je ne m'attendais pas à y recevoir de conseils : la responsabilité en relève plutôt de ma cardiologue et de mon médecin de famille, toutes deux au centre hospitalier St-Mary; pour mes problèmes respiratoires, ce sera à mon pneumologue et à mon médecin de famille au même centre de les offrir

Information : pas encore

Très satisfaite de mon ergo et des physiothérapeutes ainsi que de l'équipe soignante

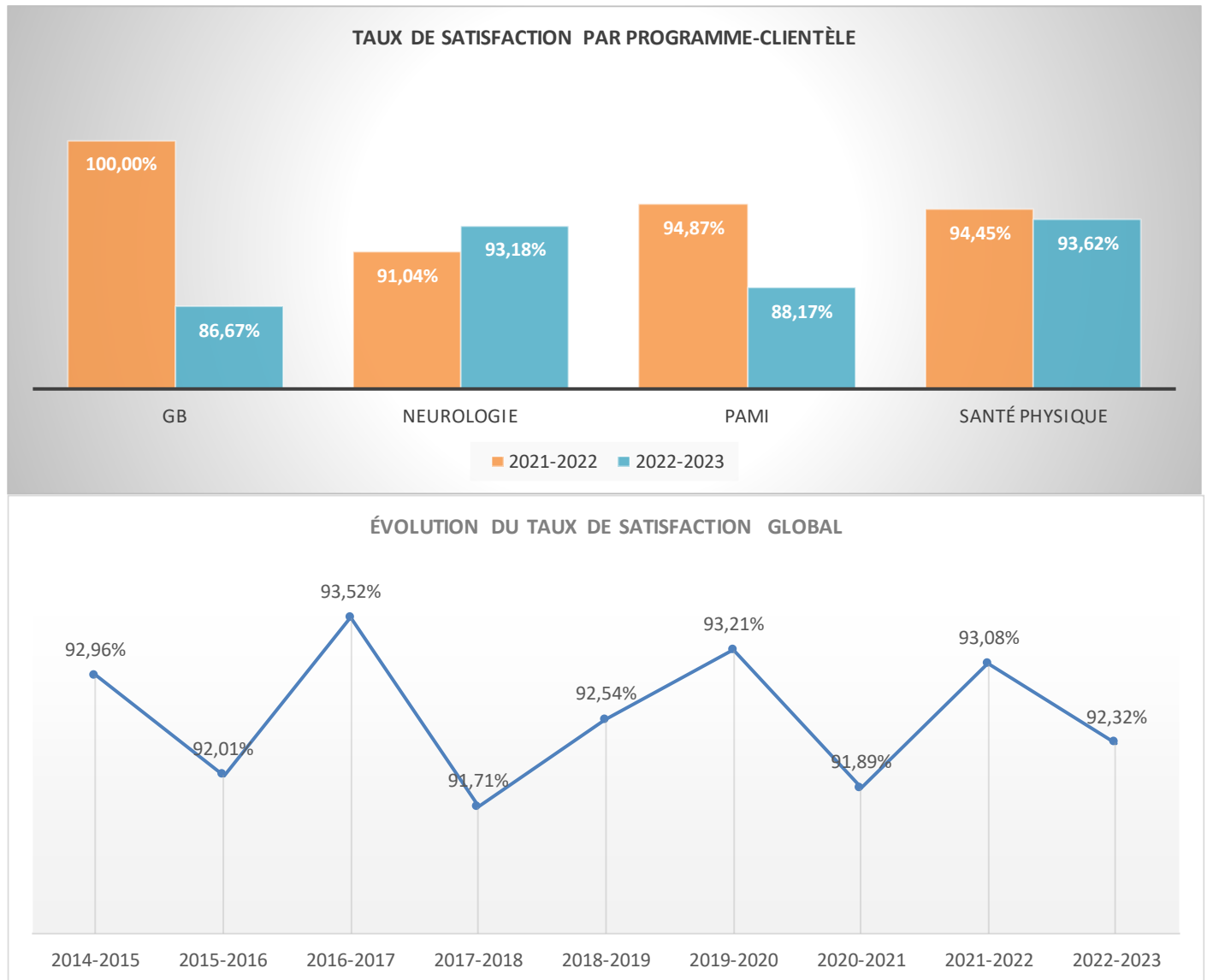
Non reçu

Bien apprécié

Problèmes de se faire comprendre en anglais

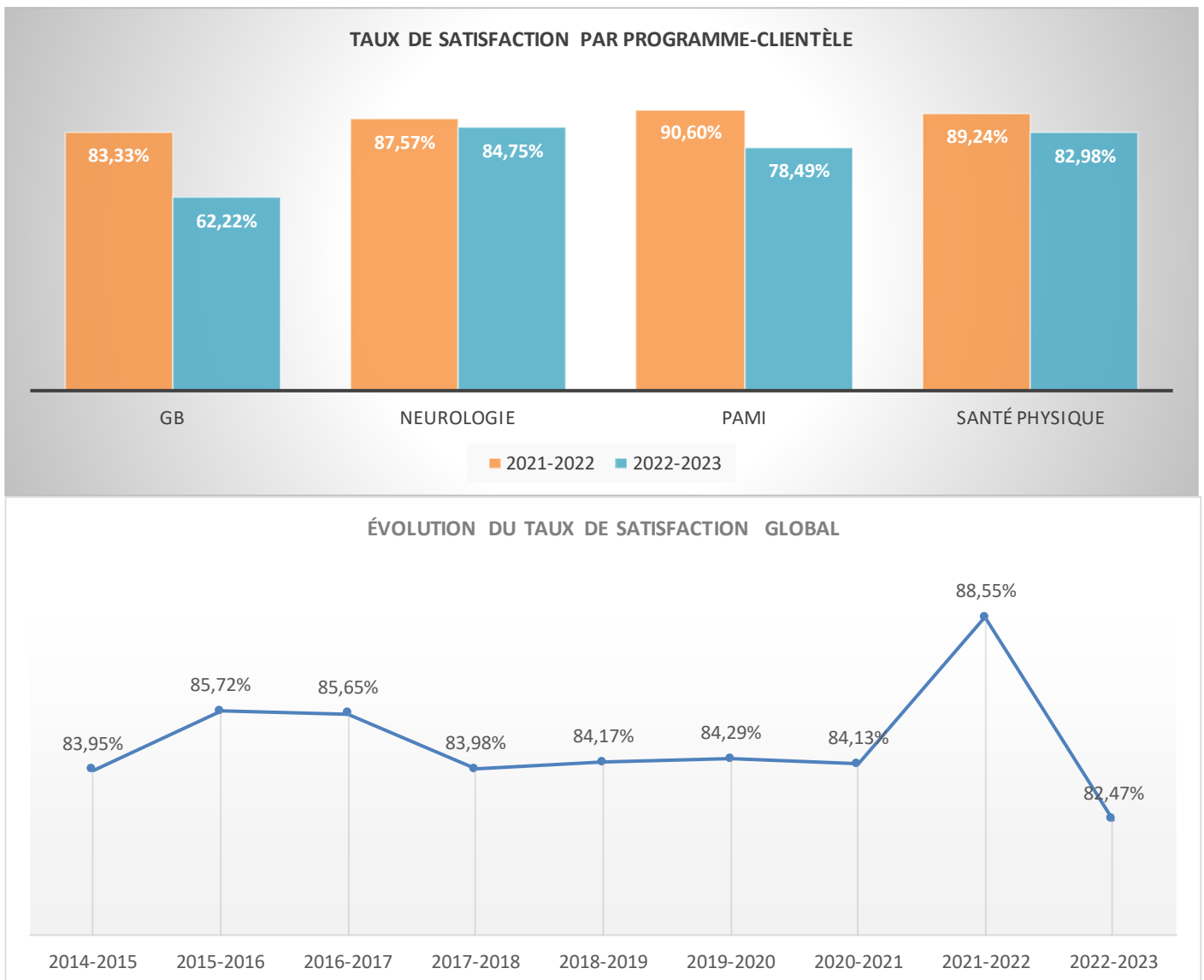
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – MILIEU DE VIE

QUESTION 10 : LE PERSONNEL M'A TRAITÉ AVEC RESPECT ET COURTOISIE



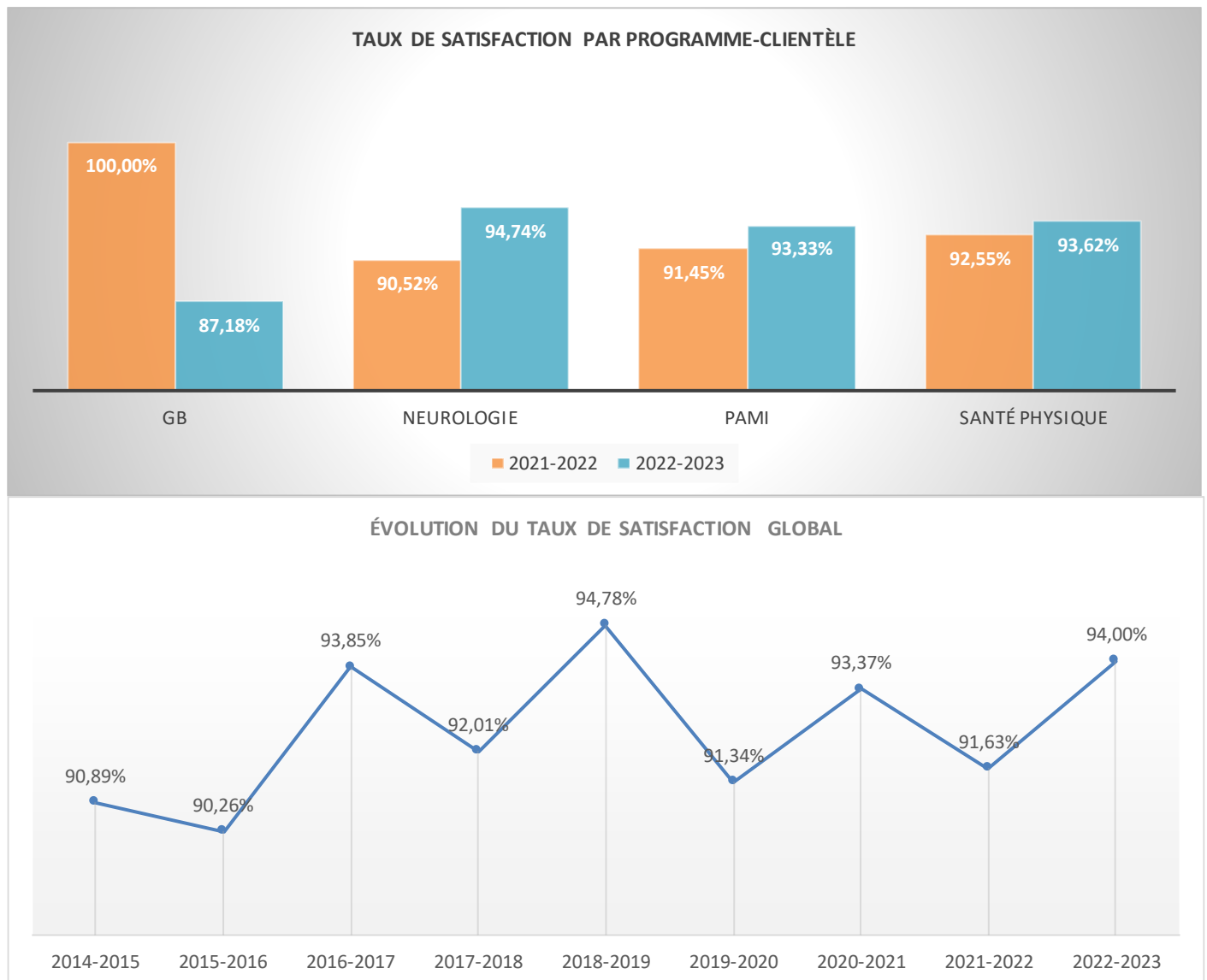
Le programme de neurologie voit une augmentation de son taux de satisfaction. Le taux moyen global connaît une légère diminution, mais reste élevé, étant au-dessus de 90% de satisfaction.

QUESTION 11 : LES LOCAUX ET LES ÉQUIPEMENTS ÉTAIENT PROPRES



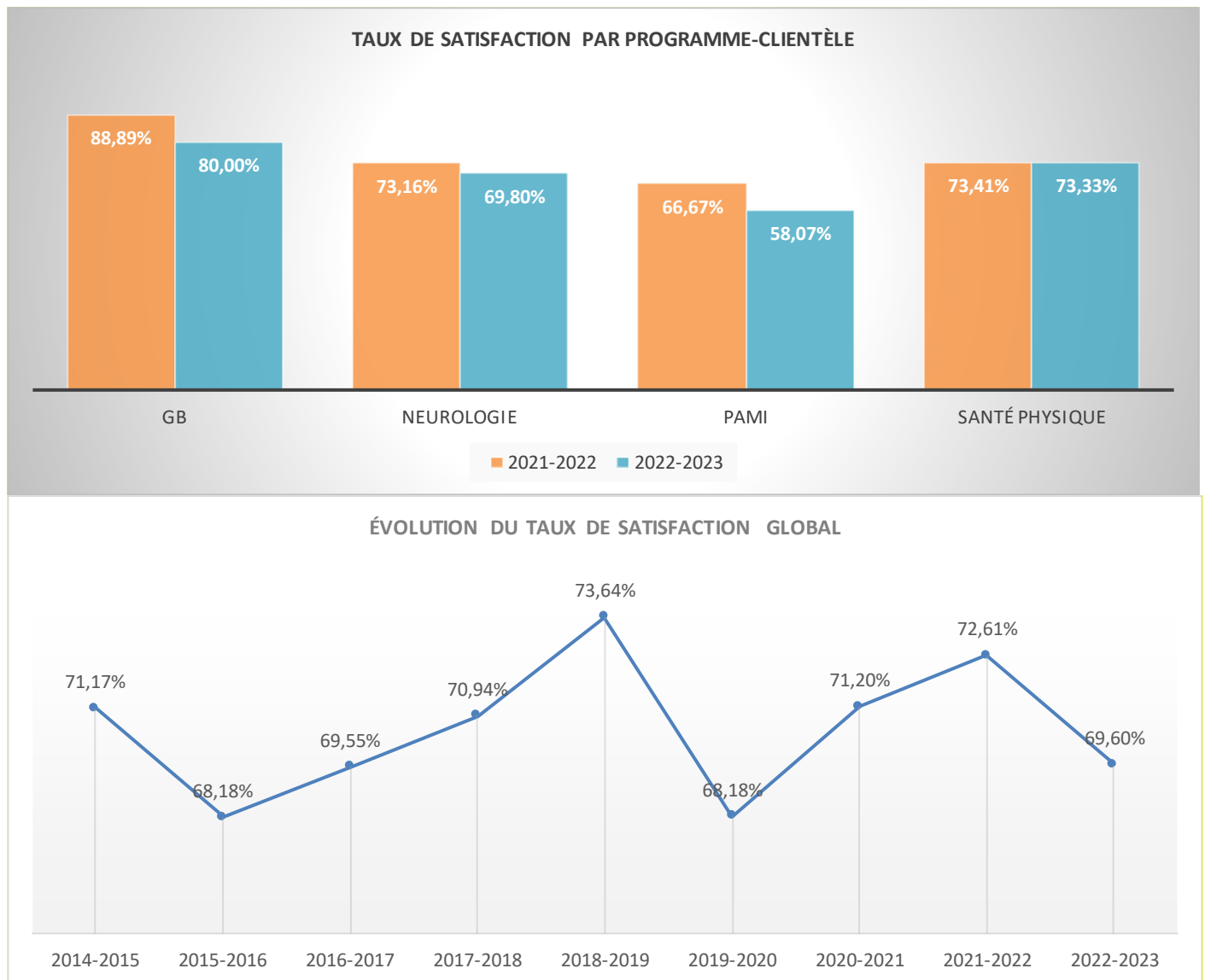
Les quatre programmes voient une diminution du taux de satisfaction. Il s'agit du taux de satisfaction global ayant eu la plus forte diminution par rapport à 2021-2022 (-6,08 points).

QUESTION 12 : LES ÉQUIPEMENTS POUR M'AIDER À ME DÉPLACER ÉTAIENT ADÉQUATS ET ADAPTÉS À MES BESOINS



On observe une augmentation du taux de satisfaction pour les programmes de neurologie, des personnes amputées du membre inférieur et en santé physique. Le taux de satisfaction global augmente également.

QUESTION 13 : GÉNÉRALEMENT, J'AI TROUVÉ LES REPAS BONS ET VARIÉS

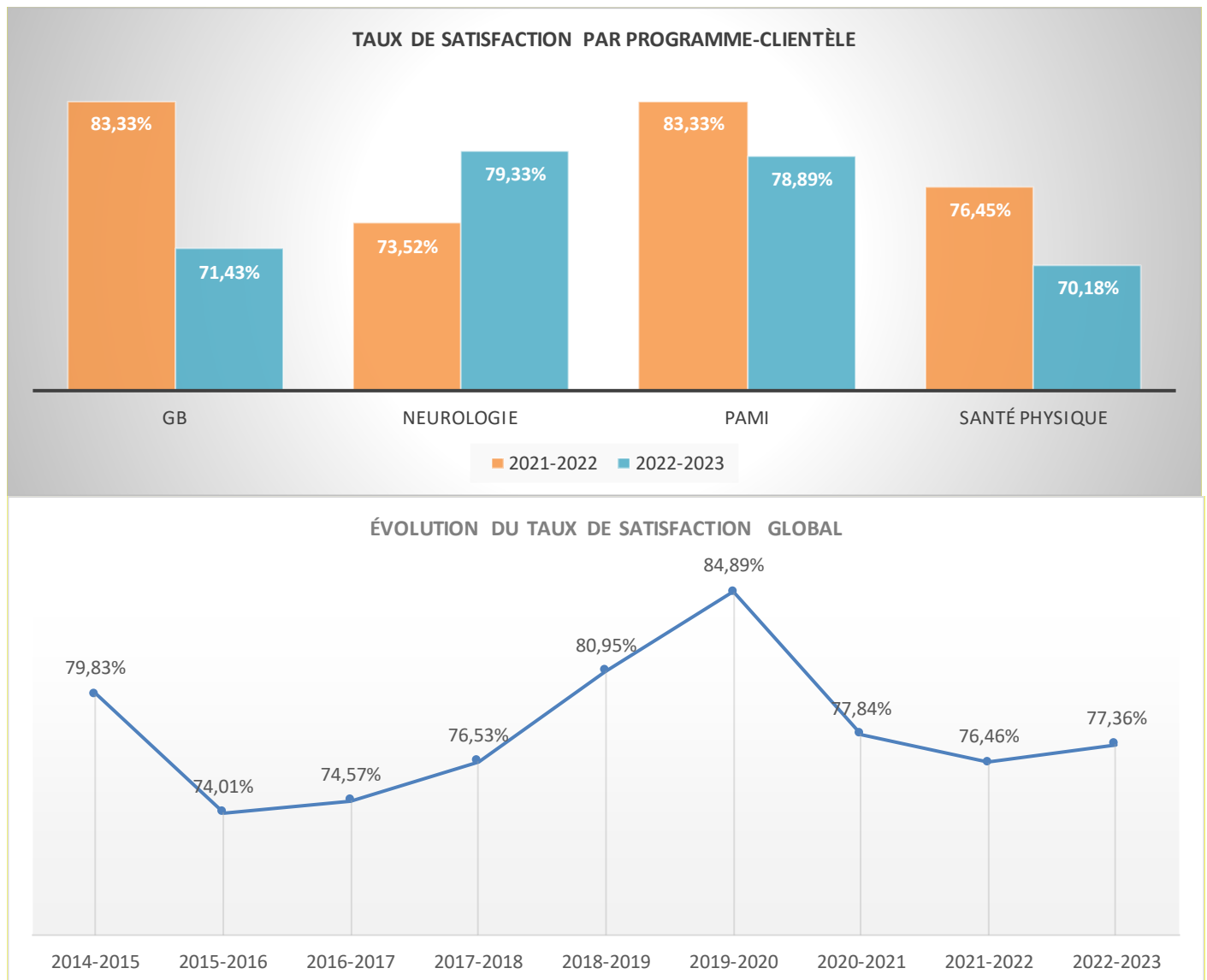


Le taux de satisfaction à l'égard des repas bons et variés est année après année le taux le plus bas aux questionnaires. Après deux années consécutives d'augmentation, ce taux connaît une diminution.

Nous sommes conscients que le menu et le mode de distribution doivent être revus dans la perspective où nous serons plus longtemps qu'anticipé dans la bâtisse actuelle. Durant l'intervalle, des efforts sont consentis pour modifier le menu en fonction des commentaires exprimés par les clients.

Un projet de menu à la carte va être mis en place courant 2023 pour les programmes des victimes de brûlures graves et les personnes amputées du membre inférieur, ce qui devrait contribuer à l'augmentation de la satisfaction pour ces deux programmes.

QUESTION 14 : SI JE NE SUIS PAS SATISFAIT, JE CONNAIS LES RESSOURCES DISPONIBLES



Le programme de neurologie a connu une augmentation du taux de satisfaction en regard de la connaissance des ressources disponibles en cas d'insatisfaction. Le taux de satisfaction global reste cependant en dessous de 85%. Le transfert des responsabilités de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CIUSSS Centre-Sud, qui ne fait plus de tournée de la clientèle, jumelé à l'absence du comité des usagers en période de pandémie, sont des explications potentielles plausibles.

COMMENTAIRES MILIEU DE VIE

GRANDS BRÛLÉS

Manque chaises roulantes pour grandes tailles

Ressources : pas de prb

no uses or complaint

NEUROLOGIE

Repas : on a pas tous les mêmes goûts mais j'ai mangé, pas de problème. Merci à tous / Oui je connais les ressources mais je n'ai absolument pas besoin d'y aller

Locaux : surtout la fin de semaine / repas : pâtes toute la fin de semaine, sandwichs secs

Il would ask if problem

Repas : sans sel, c'est difficile / sans commentaires, tout était TB

Repas : bons mais froid / Ressources : je ne sais pas

Je n'ai pas à me plaindre

Repas : froids, crème glacée passée au micro-onde / certains parlent trop fort

Repas : le pain (rôties) du déjeuner pourrait être amélioré

Some non professionnall Did not live up to my expectations

Ils m'ont remis des brochures concernant l'AVC

When I asked for milk I received it every day but I found we have too many times of fish on the menu

Certains membres du personnel me maternalisent et/ou me traitent comme un imbécile

Les lieux pas toujours bien nettoyer les planchers

Menus trop répétitifs, salades repas souhaitées

Ressources : sont très dur à rejoindre

Ressources : pas eu besoin

Ressources : je n'ai pas eu à utiliser ce service

Personnel : pas tout le monde

Repas : trop de poisson et poulet

Repas : trop de bouillies / Ressources : zéro commissaire

Pas facile de faire des repas pour 150 pers

Ressources : oui je le sais !

Ressources : c'est une perte de temps

Ressources : pas au courant mais ai pu me débrouiller

Repas : froids / Locaux : toiles d'araignées

Toilette pas toujours disponible. Pas assez de toilette

Le soir aucun service

Équipement : pas eu besoin

Aucune plainte à formuler

À part 3 personnes que j'ai mentionnées à [REDACTED] merci !

Repas : N/A dysphagie

Ressources : pas besoin

Ressources : non

Ressources : ne connaît pas

La personne même on s'est excusé

PAMI

Locaux : un laisser-aller / Équipements : pour les chaises roulantes / Repas ; c'est froid, pas toujours très santé

Ressources : seulement à la fin du pamphlet. Pas d'explication à l'entrée

Repas : trop de poulet

Sauf pour le test COVID - c'est trafique c'est affaire-là

Repas : poisson, boeuf bourguignon 3, trop de légumes, pizza 2, grua

SANTÉ PHYSIQUE

Inf aux appelait " mes enfants"
et " avez vous fait caca" :
infantilisant et abus de pouvoir.

Repas : some were nice, some
note / head nurse last night did
not speak a word in english

Je tiens à remercier particulièrement le PAB [REDACTED]
pour son dévouement et son empathie envers tous les
patients et aussi à [REDACTED] : ils font la différence

Our concerns not taken into
consideration. Cleaning of
room not to standards

Problème pour
nourriture parfois
trop dure

Repas : délicieux /
Ressources : Pas eu de
mauvaises expériences

Certains (2 p.)
sont plutôt secs
sur le plancher

Not aware of
complaints
commissionne

Ressources :
never needed

Ressources : pas
nécessaire

Je n'ai pas eu
d'infos à cet effet

Ressource : not informed
of existence of complaint
commissionne et user's
committee

Locaux pas toujours propres
et vétustes / infirmière chef

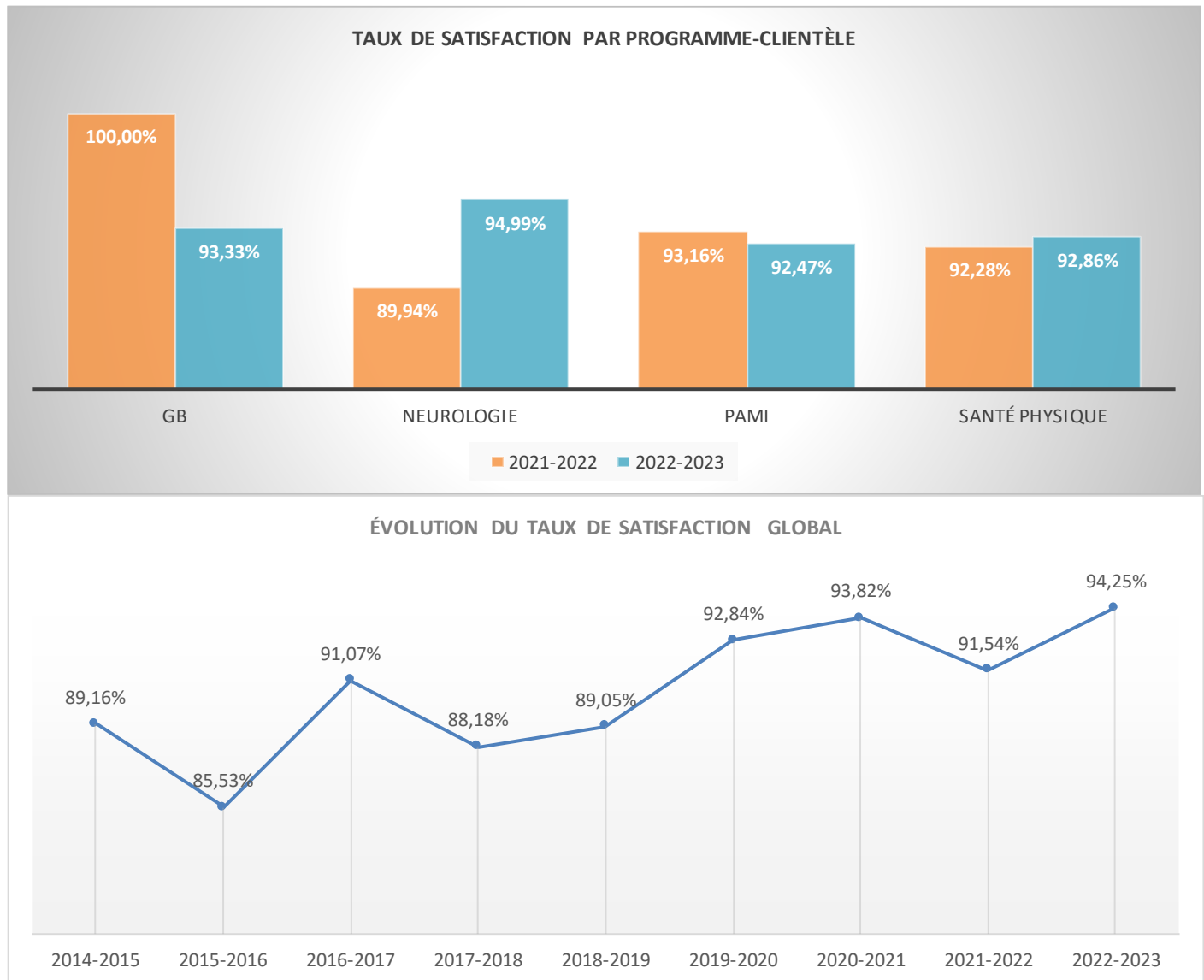
Ressources
: pas utilisé

1 plainte relative à mon déplacement au
CHUM. 1 non déposée à une infirmière
sur les doses de médicament

Le personnel, toutes catégories confondues, m'a toujours traité avec respect et courtoisie. Les locaux et équipements étaient propres. Bien que la médiathèque ne soit nulle part mentionnée dans le questionnaire, j'en ai grandement profité et apprécié la disponibilité et l'amabilité du personnel permanent et bénévole. Adaptés à mes besoins, les équipements pour m'aider à me déplacer étaient tout à fait adéquats. Les repas étaient bons et l'on a tenu compte de mes préférences; j'aurai toutefois à mettre en pratique : c'est qu'aux étages il y ait des fours micro-ondes pour les soupes et les boissons chaudes, comme le thé et le café, devenues tièdes quand servies. Enfin, tout en notant que la nécessité ne s'en est jamais posée, je n'aurais pas su à qui m'adresser si j'avais eu une plainte à formuler

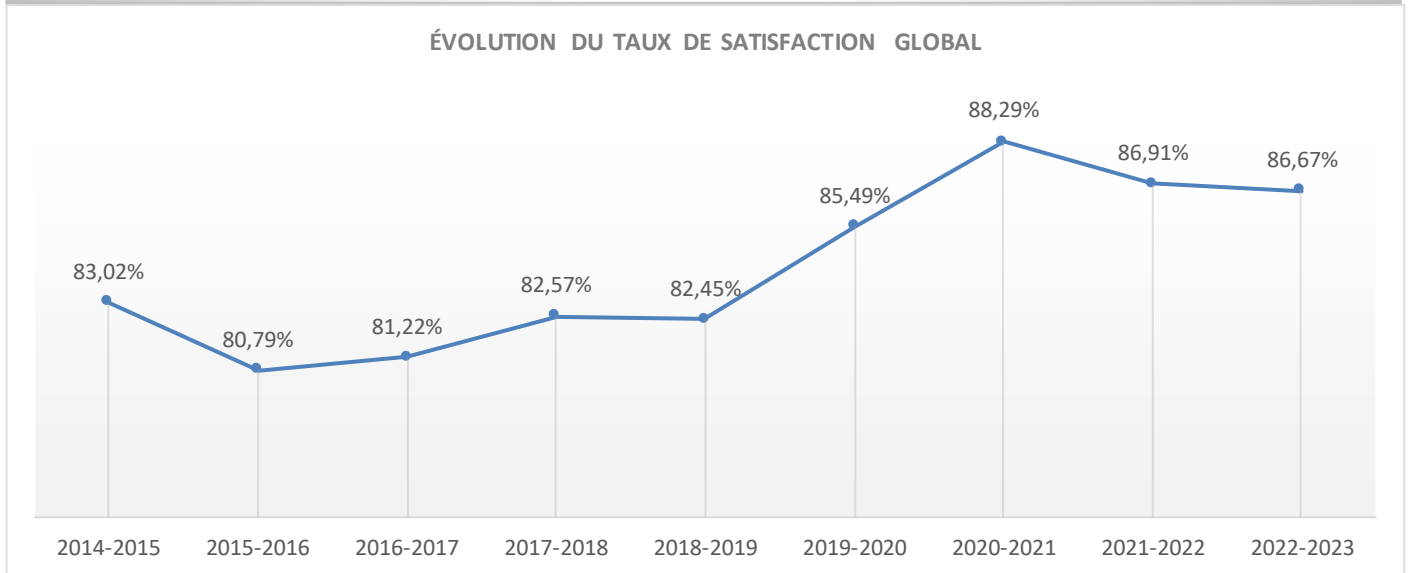
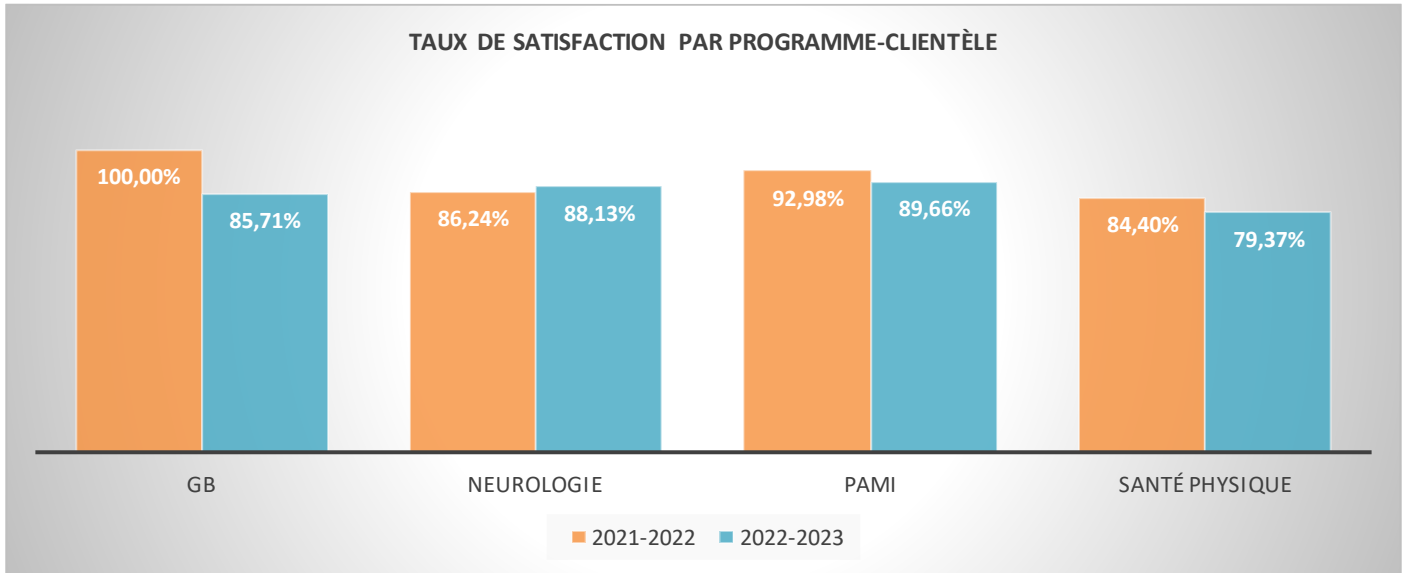
RÉSULTATS CLIENTÈLE HOSPITALISÉE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – CONGÉ ET SUIVI

QUESTION 15 : LES INTERVENANTS SE SONT ASSURÉS QUE J’AURAI L’AIDE ET LE SOUTIEN NÉCESSAIRES À MON RETOUR À LA MAISON



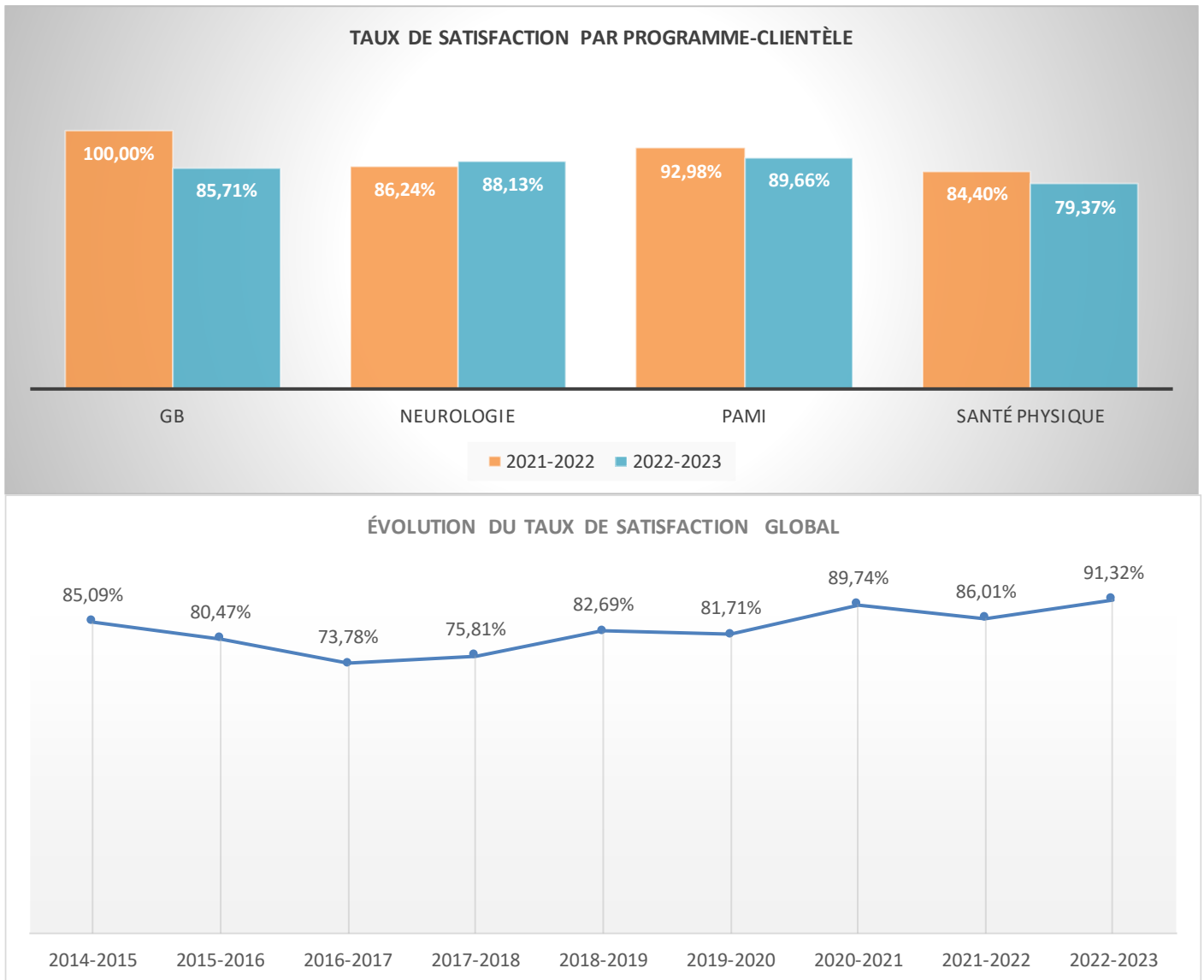
La satisfaction en regard de l'aide et du soutien apporté par les intervenants en vue du retour à la maison est la plus élevée de l'ensemble des questions avec un taux proche des 95% avec 94,25%.

QUESTION 16 : ON M'A INFORMÉ DES SERVICES D'AIDE À DOMICILE DONT J'AURAI BESOIN APRÈS MON HOSPITALISATION ET LEUR COÛT



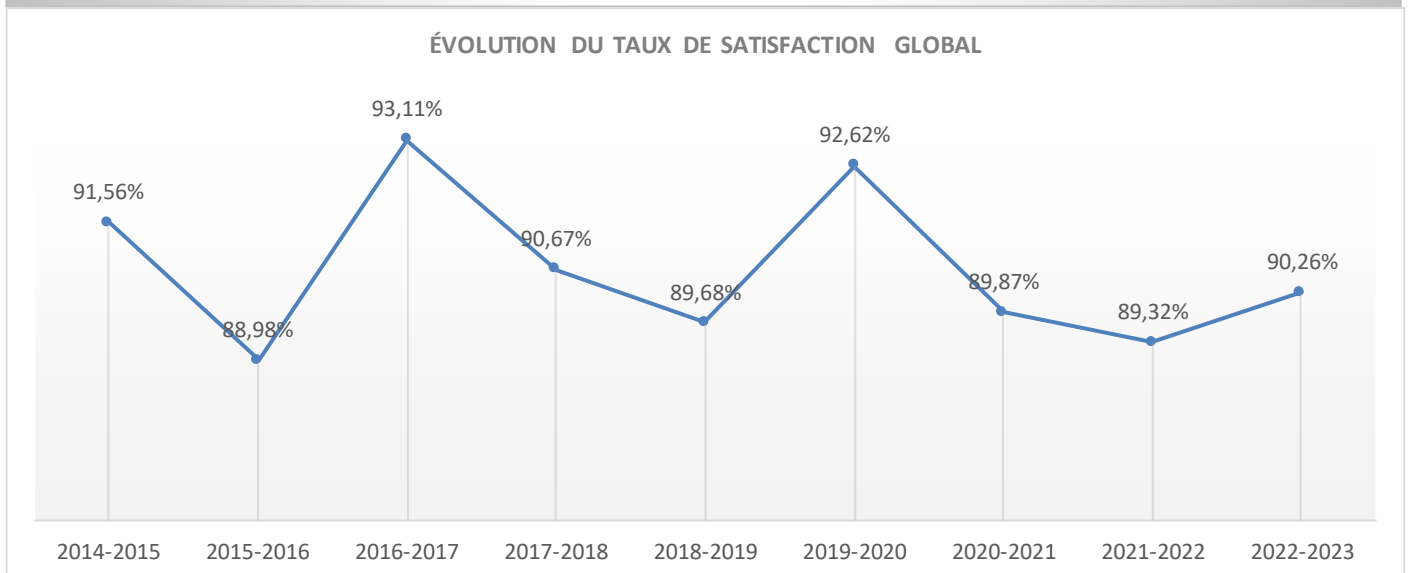
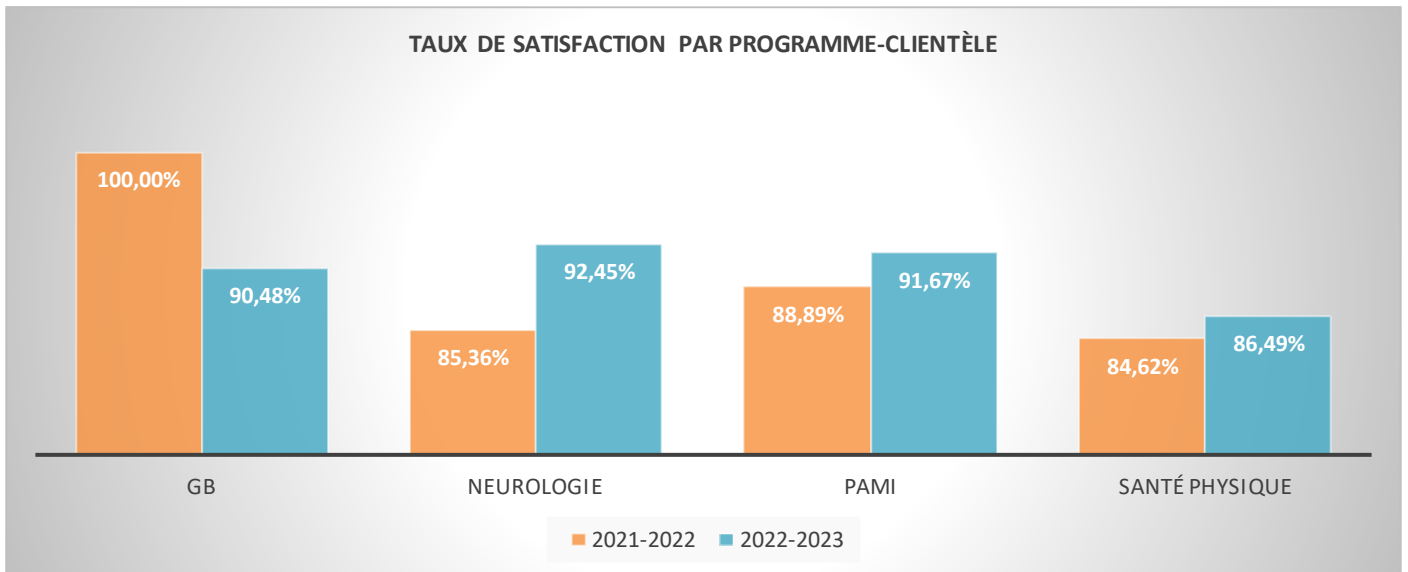
Le taux de satisfaction moyen connaît une légère diminution, et ce pour la seconde année consécutive.

QUESTION 17 : AVANT MON DÉPART, J'AI ÉTÉ INFORMÉ DU SUIVI QUE REQUIERT MON ÉTAT DE SANTÉ



Le taux de satisfaction global connaît une hausse importante de 5,31 points, passant de 86,01% en 2021-2022 à 91,32% en 2022-2023.

QUESTION 18 : JE RECOMMANDERAI CET HÔPITAL À MON ENTOURAGE



Les programmes de neurologie, des personnes amputées du membre inférieur et de santé physique voient leur taux augmenter.

Le taux de satisfaction global passe de 89,32% en 2021-2022 à 90,26% en 2022-2023.

COMMENTAIRES CONGÉ ET SUIVI

GRANDS BRÛLÉS

Les locaux vieux, besoin d'être renouvelés! Le personnel est chaleureux et merveilleux

Ils ont travaillé très fort, ils m'ont sauvé la vie

Le personnel a été formidable.

Chapeau aux thérapeutes pour les services et soins spécialisés

Très bon centre de rééducation un peu vétuste

Lieux vieux

NEUROLOGIE

██████████ is the best person on this floor. Keep her in your team. Good listening. Professional and knows what she does. Say hi to her for me. I don't have a chance to thank her. Thanks ██████████ you are unforgettable

Je suis très satisfait des soins reçus de votre personnel. Je vais recommander votre Villa Medica. Merci ! Gardez votre personnel

Extrêmement satisfait des soins de ██████████, physio, et ██████████ ergothérapeute. Très apprécié mon séjour. arrivé en chaise roulante et en couche le 3 août et sorti sur mes 2 jambes le 16 septembre 2022. Merci à toute l'équipe

Bons soins. Excellent travail des infirmières et infirmiers et médecins + tout le personnel. Bravo, merci

Recommandation : trop loin de sa résidence à Vaudreuil. je ne suis pas sûre que ça va fonctionner, j'ai pas les moyens, je suis seule, pas d'autre

Que de bons soins. Beaucoup de sourires. Bonne écoute de la part du personnel du 10e Est. Merci. Principalement ██████████ ██████████ J'ai aimé bien des gens mais malheureusement je ne peux pas tous les nommer. Désolée mesdames. Merci gros gros gros. Bonne route.

Un peu d'amour dans les repas. Un gros merci à toutes les équipes. Merci ██████████ pour ta bonne humeur

Special mentions to ██████████ + Min for their dedication. (Day + evening staff) always smiling and ready to help. they are hard workers and love their jobs. All the staff on 9th floor (day + evening) + cleaning lady are great

De façon générale, c'était bien. De petites choses à améliorer: personnel du soir bruyant, se faire réveiller la nuit pour vérifier si on a un pipi, la salle de bain nettoyée qu'une seule fois, les débarbouillettes souillées pas toujours ramassées.

Aide à domicile : non applicable - Le personnel est prévenant, respectueux, à l'écoute

Manque de structures des thérapeutes, pertes de temps épouvantables notamment en physiothérapie, aurais aimé voir la travailleuse sociale plus tôt

Deal with causes not the alleviation of effects. Education so as to prevent the technical imposition of formula diagnosis. sick people should not be concentrated in one area.

Sauf les ascenseurs et la vétusté du bâtiment + stationnement difficile pour les visiteurs

N'a pas voulu répondre aux questions détaillées. Il tient à mentionner qu'il a constaté beaucoup de dysfonctionnements.

Excellent

Tout est bien

Bon hôpital

Staff compétent. On n'a pas l'impression de les déranger, chaleureux, souriants, à l'écoute

Pas clair de mon futur. Logement pas déterminé encore. Congé incertain

Bien fais de venir ici

Physiothérapeute ██████████ ██████████ the best Merci

Everything was ok

Suivi état de santé : trop tôt

Suivi état de santé : trop tôt - Tout le monde est très plaisant, on se sent important

Dans une chambre à 4, pourriez-vous mettre un couvre-feu pour les mémères (qui placotent de 6 AM à 10:30 PM non stop. aussi demander de parler moins fort quand ils sont des visiteurs, c'est le party. Salle de bain pour 4 personnes ??? d'autant que d'autres personnes avec préposée viennent prendre leur douche ??

Très belle équipe qui est dévouée et à l'écoute de leur patient, pour moi mon séjour a été merveilleux, merci encore l'unité du 7e et ██████████ physio - ██████████ erg, ██████████ la ██████████ et ██████████ Merci merci merci. Je repars avec de nouvelles ailes qui vont bientôt voler.

Avec plaisir. Bon hôpital bons services

Je n'ai que du positif. Tout le personnel est magnifique. Merci à tous pour votre aide.

Y a des côtés positifs mais aussi des points à améliorer notamment au niveau des soins quotidiens

Thank you for the great care !

Aide à domicile : trop tôt - N'a jamais vu le médecin selon lui

Aide à domicile : prématuré

Oui c'est très très bien

État de santé : pas encore / Recommandation : pas le choix de venir ici

Les soins sont très bons, les services laissent à désirer notamment après avoir été transféré au 11 ieme

Aide à domicile : N/A - personnel chaleureux

L'équipe est formidable

État de santé : trop tôt, pas encore

De bons soins par un personnel exceptionnel !

Bonne continuité à tout le personnel

NEUROLOGIE

Suivi état de santé : informé mais à suivre - Physio [REDACTED]
[REDACTED] Excellente personne. Ergo [REDACTED] excellente personne. Très attentifs. Le reste du personnel aussi très au plancher et respectueux (9). Merci pour tous. [REDACTED] très bien et attentif. Respectable

Le personnel efficace, généreux de leur temps

Extrêmement satisfait des soins de [REDACTED], physio, et [REDACTED] ergothérapeute. Très apprécié mon séjour. arrivé en chaise roulante et en couche le 3 août et sorti sur mes 2 jambes le 16 septembre 2022. Merci à toute l'équipe

Dans l'ensemble, c'est satisfaisant. Quelques lacunes, le soir par de service, le jour excellent, nuit aussi

Retour à la maison, Aide à domicile, suivi état de santé : trop tôt

Retour à la maison / Aide à domicile / Suivi état de santé : prématuré

Très bonne équipe. Je suis très content de ma visite. Merci à tous

Au 11e planchers collants, portes et fenêtres vétustes

Aide à domicile : nous ne sommes pas au courant. On aurait apprécié d'être au courant des services qu'on peut avoir

Aide à domicile, état de santé : N/A = ne sais pas

Merci infiniment à [REDACTED] et [REDACTED] sans oublier [REDACTED] au 10e étage

La diététiste m'a consultée et n'a donnée de bons services

Excellents thérapeutique

J'ai trouvé cela très bien

C'est très satisfaisant

Information aide et suivi : pas encore / On aimerait avoir moins d'équipes

Ma fille aussi aidante naturelle est satisfaite. Très apprécié vos excellents services.

Le personnel de réadaptation est de qualité

C'est numéro 1 ici!

Je me serais attendue à plus de compassion humaine

Félicitations pour les soins et le personnel. Merci

Bâtiment et équipement : mauvais, personnel professionnel : bons

Aide et suivi : trop tôt

The therapits told me they will contact CLSC out patient rehab who will contact at home

J'ai apprécié, on fait son possible.

Je vous remercie encore une fois pour les soins prodigués

Recommandation : totalement

Covid didn't help. 11 th floor is just awfull

Pour les soins mais pas pour la propreté

C'est plate, il n'y a rien à faire, mais c'est un bon hôpital

Recommandation : trop tôt. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] satisfaite ++

Retour à la maison, Suivi état de santé : prématuré

Très bon soins, et suivi. Je la recommande à tout monde

Un gros merci pour tout

L'équipe de soins (physio, ergo, orthophoniste, ...) EXTRAORDINAIRES !!! merci à [REDACTED] aussi, infirmier : il est parfait !

Merci beaucoup pour tout

Merci beaucoup tout le personnel pour votre beau travail !

J'ai bien aimé mon séjour

Très professionnel et dévoués. Un gros merci à tous

Très satisfait des petits déjeuners

Suivi état de santé : waiting for the information

Climat calme et bénéfique

Suivi état de santé : pas encore

Aide à domicile : ne s'applique pas

Bruit...chambre à 4 personnes !

Repas pourraient être plus chauds

Je suis satisfaite et heureuse et j'en parlerai à tout le monde

À ce jour, l'équipe est à la recherche des ressources dont j'ai besoin

Manque de locaux, chambres privées !!

Félicitations et gros merci spécialement à [REDACTED] [REDACTED]

Suivi état de santé : pas encore / Bon hôpital

Congé : discuté avec mes enfants

Le meilleur hôpital

Aide domicile + suivi état de santé : trop tôt

PAMI

Dans l'ensemble c'est bien mais ce n'est pas propre, trop petit et c'est un nid à feu. Il devrait déménager c'est l'enfer, tout est trop petit pour les chaises roulantes, les rideaux ne font pas le tour du lit, on est obligé de s'habiller dans la toilette. Très dangereux, on peut tomber.

Installer une petite tablette/support à côté du lavabo pour pouvoir déposer ses articles de toilette (819)

La nourriture s'est détériorée le dernier mois / bruit dans les corridors (Préposés parlent trop fort en créole)

C'était très bien

Bien correct ici, ça marche à mon goût. "Sont tellement fines"

Les ascenseurs sont problème majeur surtout l'après-midi quand la cuisine en mobilise 2 sur 3

Overall I will rate VM as a 3stars institution, it could be better . Concerns about the personnel attitude vis-a-vis patients no speaking french. Meals were adjusted to meet my conditions but was just not tasty at all.

Repas bons mais pas chauds

Suivi état de santé : trop tôt

100% pour l'équipe du 8ième, et ma physio et erao

Merci à toute l'équipe de son dévouement

Pas le choix. Locaux mieux adaptés. Personnel bon

Principalement pour les soins

J'étais au courant des services que je pouvais avoir

Je suis très satisfait des soins reçus. Le personnel est gentil

Suivi état de santé : trop tôt

Pas complété

SANTÉ PHYSIQUE

Je suis très satisfait des soins reçus. Le personnel est gentil

Suivi état de santé : prématuré - Satisfaite de la communication. Réponse rapide à mes besoins, accueillants

Informations : Not yet

Bien que je vive seul en mon appartement, on a jugé, avec raison, qu'à mon retour je pourrais me débrouiller sans aide extérieure : c'était d'ailleurs mon souhait. On m'a aussi informé du suivi requis par mon état de santé. Sur un sujet connexe, en plus de la documentation imprimée qu'on m'a remise, j'aurais apprécié recevoir de vive voix davantage de renseignements sur les médicaments qu'il me faudrait prendre et sur les raisons pour lesquelles je devais les prendre. Pour réagir au dernier item du questionnaire, oui je recommanderais Villa Medica à mon entourage, sans aucune hésitation.

Ici, c'est écho, c'est impossible d'avoir une nuit sans dérangement. Trop de bruit, règlements pour les patients pas suivis (TV, téléphone)

Physiotherapist adapted to my needs /limits encouradging - personable - variety of equipment and exercices. Loved to have 6th day/week

Though I'm a anglophone, I was treated fairly. I'd hope that the future would a more stable nurse to patient. There is to much change with the employes be it nurse, prepose, etc. Also the bathroom pipi situation was awful. Thank you

Je donne au gros respect à VM, il te traite comme un être humain. Personnel très gentil. Pas de négatif

Retour à la maison, aide à domicile, suivi état de santé : too soon

Excellent

Prématuré

Retour à domicile, aide à domicile, suivi état de santé = trop tôt - Mes appréhensions

J'ai reçu de bons soins par du bon et professionnel personnel. Merci beaucoup

Je recommande ce centre à tout le monde. Merci pour cet accueil chaleureux

Gros merci de m'avoir aidé à me remettre sur le bon pied

Institution efficace malgré des locaux mal adaptés

Aide à domicile ; pas encore fait

I appreciate services (un bijou) - cleaning is a problem

Everythings good perfect

I'm not sure

J'ai eu d'excellents services

Pas encore reçu notification du congé, dû dans 15 jours

Le seul point à améliorer à mon avis c'est l'hygiène (9e étage) au niveau des toilettes et les planchers

J'ai reçu de très bons soins, les employés supers. Je remercier tout le personnel

Aides + suivi état de santé : too early

J'aurais aimé avoir des ateliers 2 fois par jour

Démarches de congé pas encore complétées

S'ils changent les matelas

Un gros merci pour tous les soins et gentillesse

Pour la réadap: oui, pour l'hospitalisation non

Merci beaucoup pour tout

Too soon

CONCLUSIONS

Connaître l'expérience des clients est un processus important qui permet à l'organisation de mieux cibler les éléments nécessitant un plan d'action dans un but d'amélioration continue de la qualité. Afin d'optimiser cette démarche d'amélioration, une collaboration est souhaitable entre l'organisation et le comité des usagers.

Un suivi auprès des personnes responsables sera fait afin de poursuivre nos efforts vers l'amélioration de la qualité. Ces suivis viseront notamment les énoncés suivants :

- Q11 – Les locaux et les équipements sont propres (82,47%)
- Q13 – Généralement, les repas sont bons et variés (69,60%) ;
- Q14 – Si je ne suis pas satisfait, je connais les ressources disponibles (72,61%)

L'augmentation du taux de réponse est à poursuivre également afin de recueillir un maximum de répondants et avoir une meilleure représentativité. Ainsi, d'autres moyens seront à explorer.

Nous tenons à remercier les équipes qui réussissent à donner des soins et services qui atteignent un taux de satisfaction pondéré de 88,43% dans un contexte plus exigeant que jamais. Ces résultats n'auraient pas été possibles sans leur indéfectible engagement.

RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE

L'un des objectifs fixés l'année dernière était d'augmenter le nombre de répondants aux questionnaires de satisfaction de la clientèle. Cette année, 33 personnes ont complété le sondage.

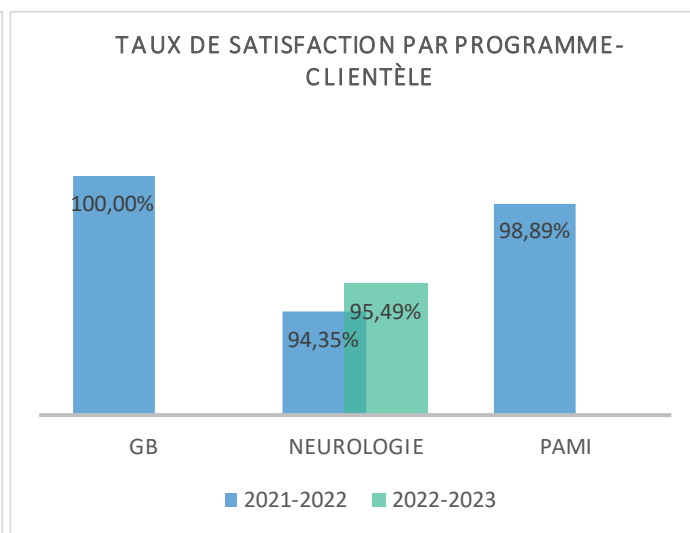
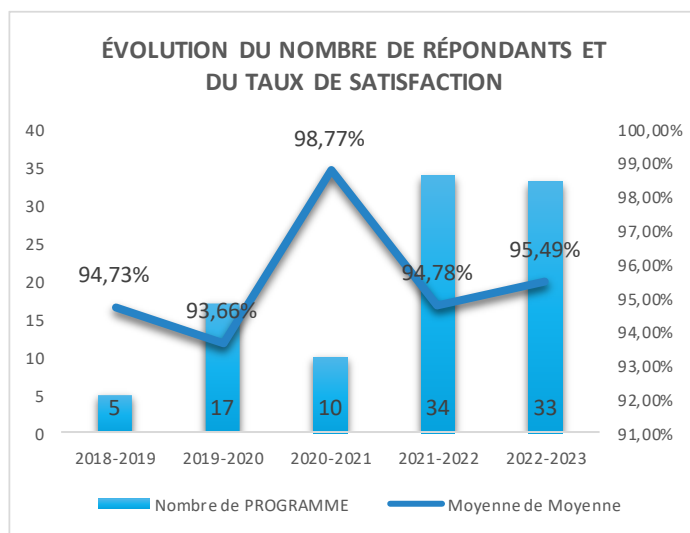
Le questionnaire possède 17 questions, dont 15 mesurant la satisfaction et étant donné qu'il y a eu 33 répondants, nous pourrions nous attendre à récolter un total de 495 questions répondues. Par contre, certains répondants ont choisi de ne pas répondre à certains énoncés. Pour des fins d'analyse, les réponses manquantes (vides) ne sont pas comptabilisées et affectent donc le nombre total (énoncés répondus). Le tableau ci-dessous présente la répartition globale du nombre de réponses en fonction du niveau d'accord du client en lien avec les énoncés du questionnaire, donc le niveau de satisfaction :

TOTALEMENT EN ACCORD		EN ACCORD		EN DÉSAccORD		TOTALEMENT EN DÉSAccORD		TOTAL
383	87,98%	46	10,64%	5	1,15%	1	0,23%	435

Comme il y a peu de répondants, toutes les ventilations sont à prendre avec circonspection.

Il est à noter qu'en raison de la pandémie de COVID-19 qui a débuté en mars 2020, les activités de clinique externe avaient été suspendues pendant plusieurs mois. Elles ont par la suite pu reprendre via la téléadaptation, et des locaux extérieurs à Villa Medica aménagés pour accueillir la clientèle externe en toute sécurité.

Voici la présentation de l'évolution du nombre de répondants ainsi que du taux de satisfaction global, ainsi que le taux de satisfaction par programme-clientèle :

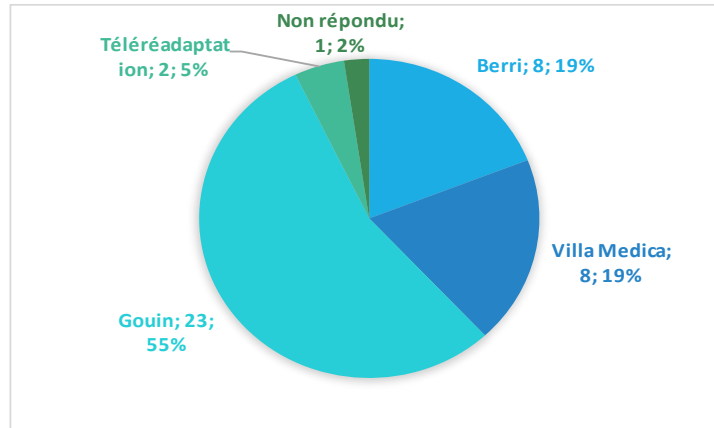


On note une augmentation du taux de satisfaction global de 0,71 points, passant de 94,78% en 2021-2022 à 95,49% en 2022-2023. Le nombre de répondants reste stable, avec 33 répondants en 2022-2023 pour 34 répondants en 2021-2022. Seule la clientèle en neurologie a répondu au sondage en 2022-2023.

La prochaine section présente les résultats par question.

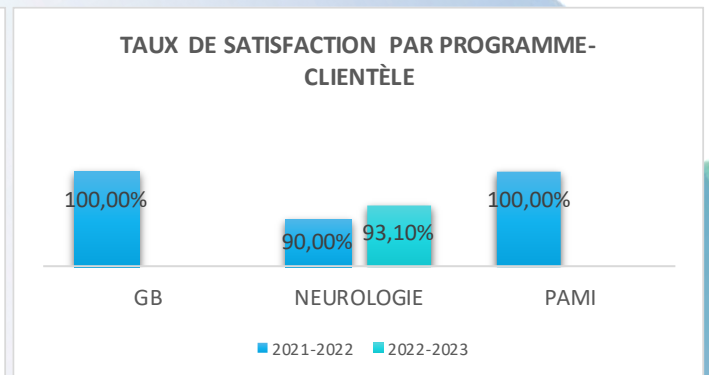
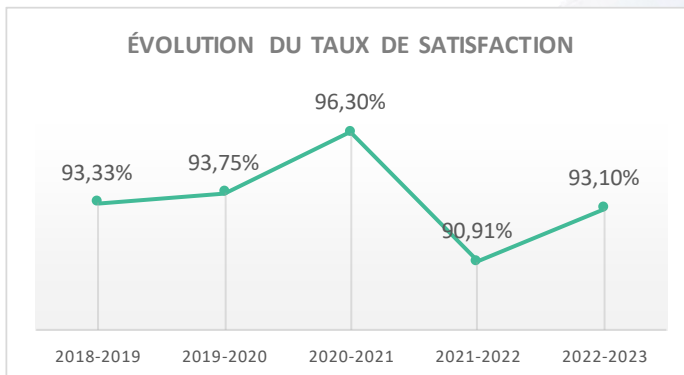
RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – PROGRAMME-CLIENTÈLE EN EXTERNE

QUESTION 2 : J'AI ÉTÉ TRAITÉ À LA CLINIQUE SUIVANTE

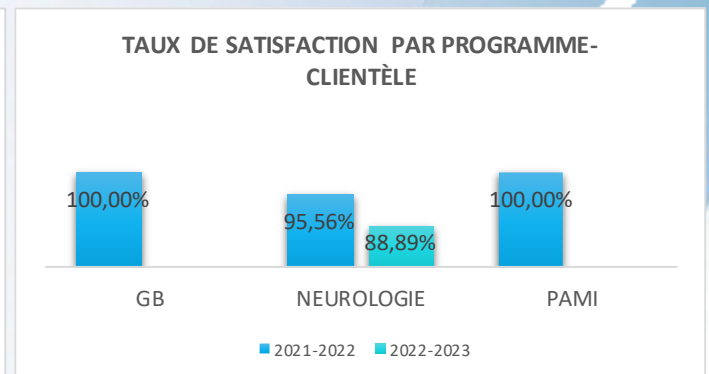
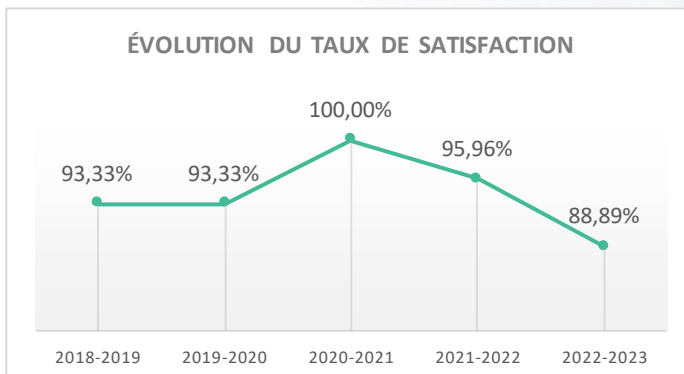


L'accueil de la clientèle externe à l'HRVM a dû être suspendu pendant la pandémie en raison des normes sanitaires en vigueur, et afin de protéger la clientèle hospitalisée. Afin de continuer à pouvoir offrir des services à sa clientèle externe, l'HRVM a donc décidé de louer temporairement un local situé sur la rue Berri, et ce depuis septembre 2020.

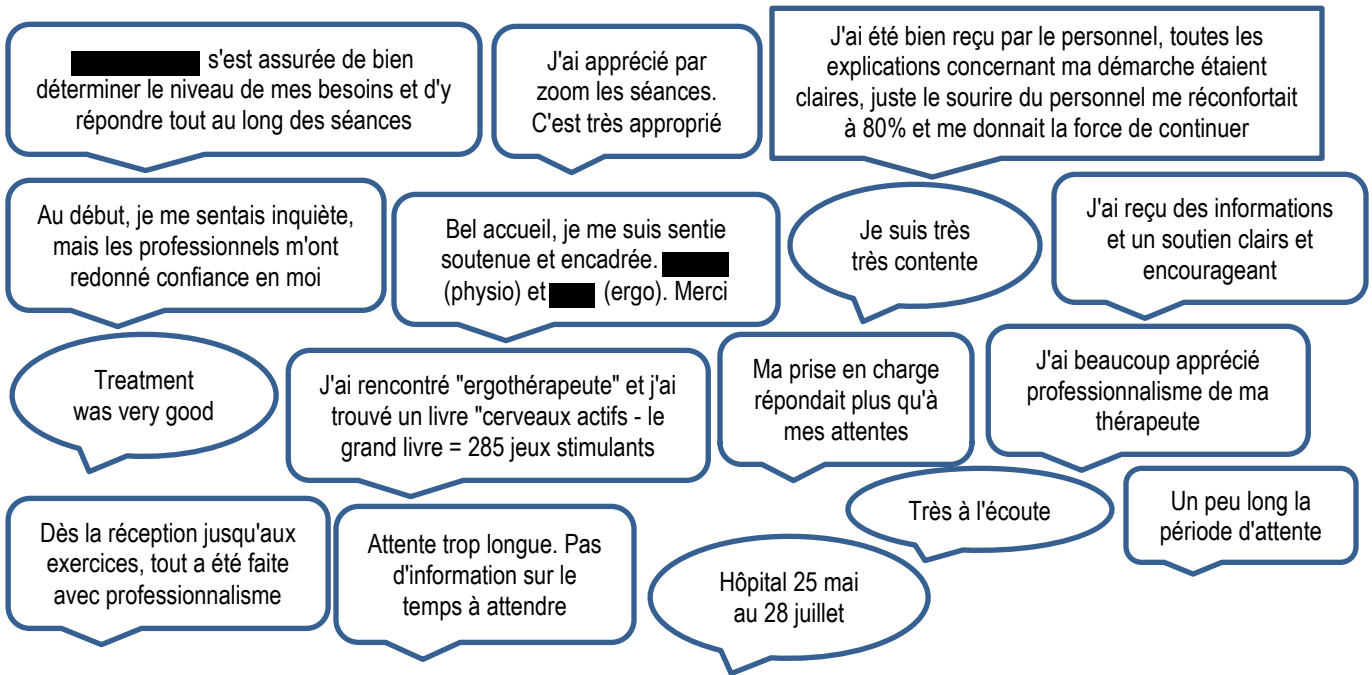
QUESTION 3 : J'AI REÇU DES INFORMATIONS CLAIRES ET PRÉCISES SUR LA DÉMARCHÉ À SUIVRE EN VUE DE MA 1^{ÈRE} VISITE À LA CLINIQUE EXTERNE



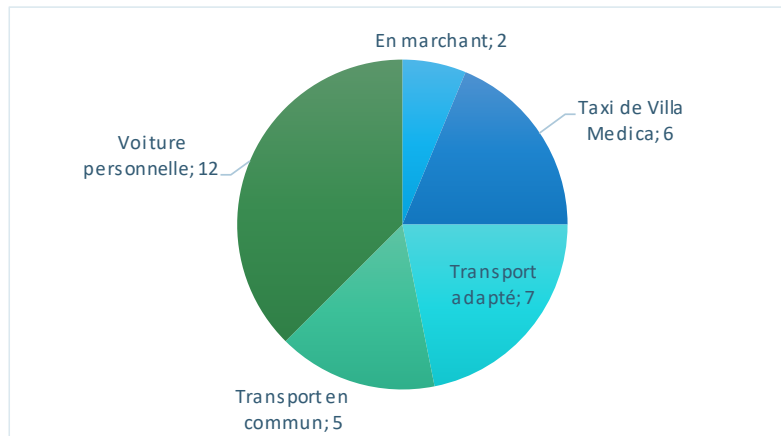
QUESTION 4 : LE DÉBUT DE MA PRISE EN CHARGE À LA CLINIQUE EXTERNE RÉPONDAIT À MES ATTENTES



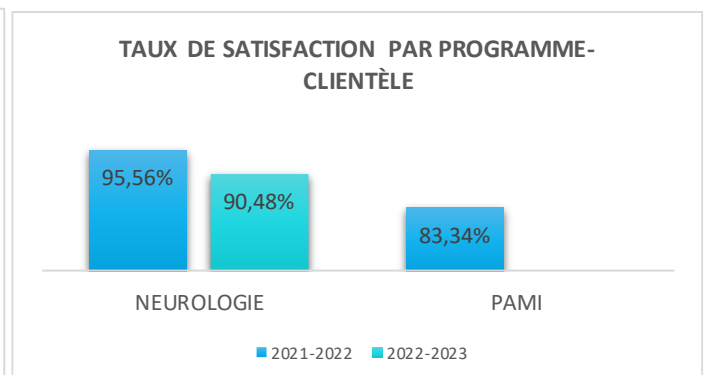
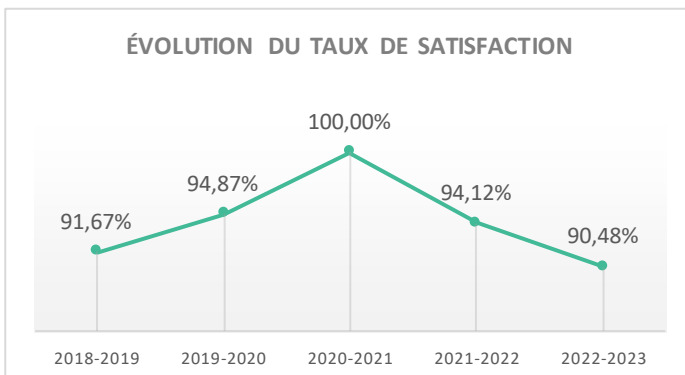
COMMENTAIRES PROGRAMME-CLIENTÈLE EN EXTERNE



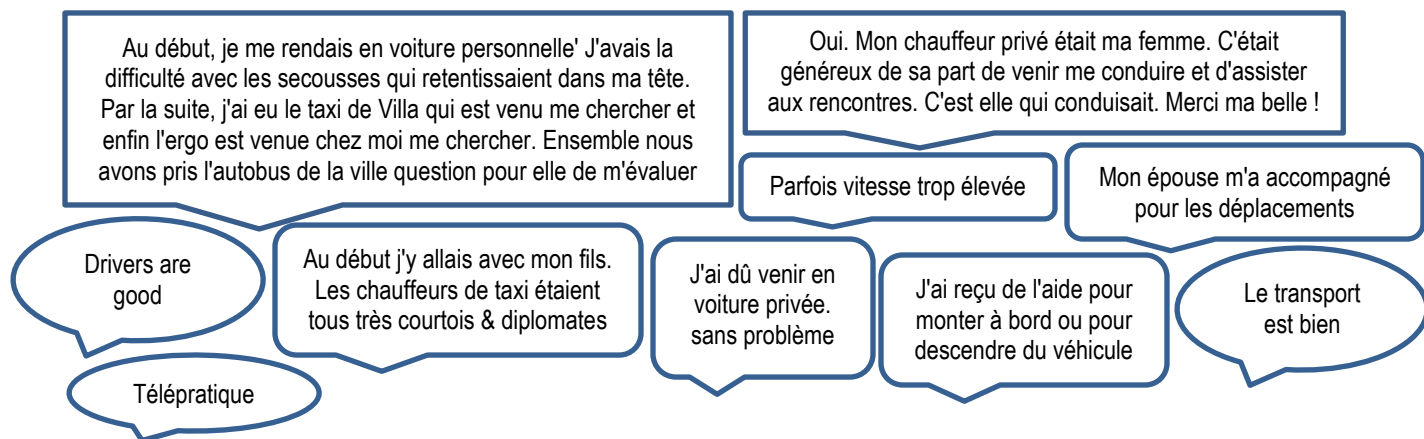
RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – TRANSPORT



QUESTION 6 : LES CHAUFFEURS DE TAXI OU DE TRANSPORT ADAPTÉ ÉTAIENT COURTOIS

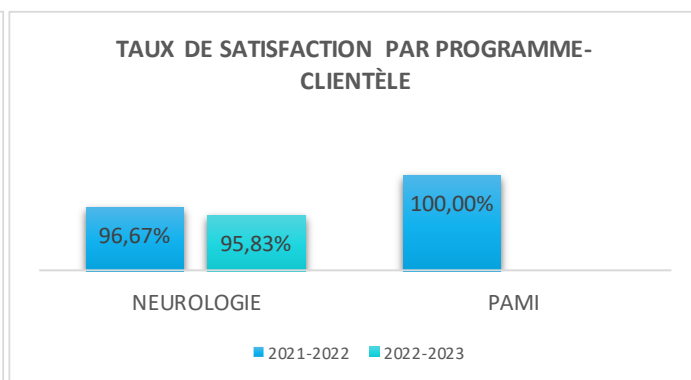
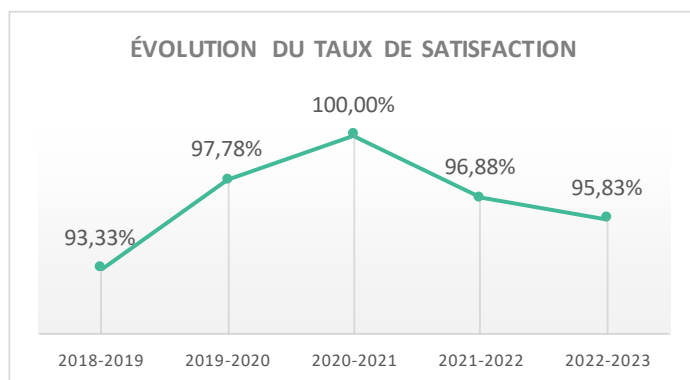


COMMENTAIRES TRANSPORT

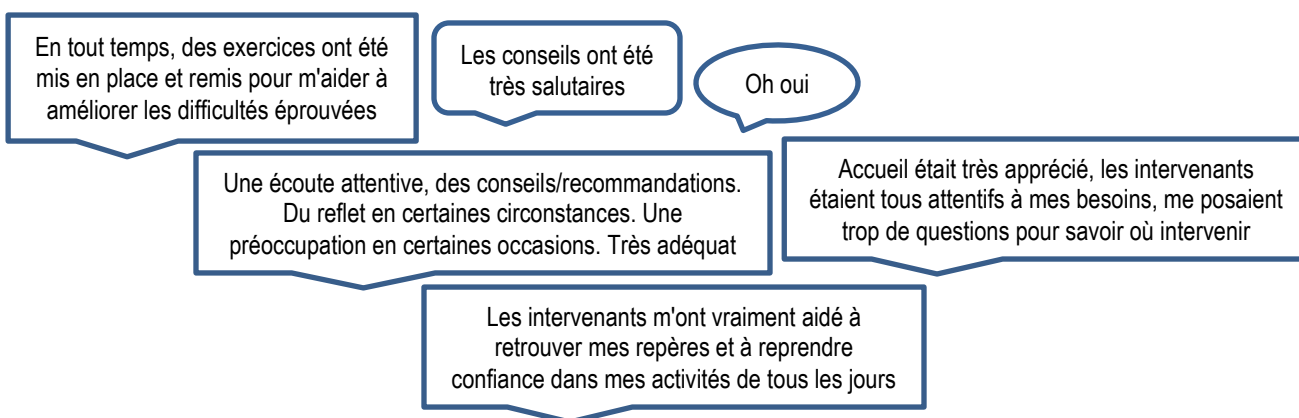


RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – ACCUEIL

QUESTION 7 : LORS DE MON ARRIVÉE, LES INTERVENANTS ONT ÉTÉ ATTENTIFS À MES PRÉOCCUPATIONS/BESOINS

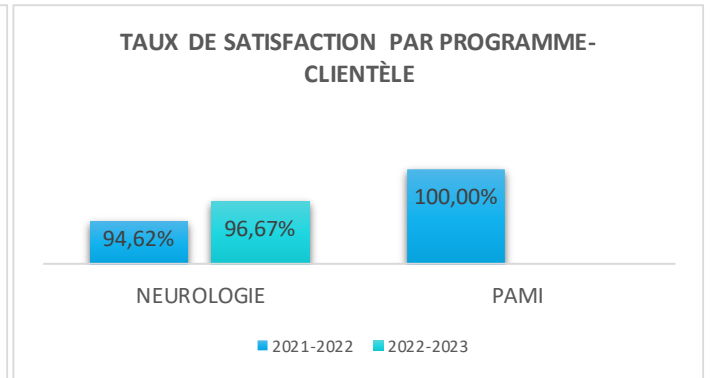
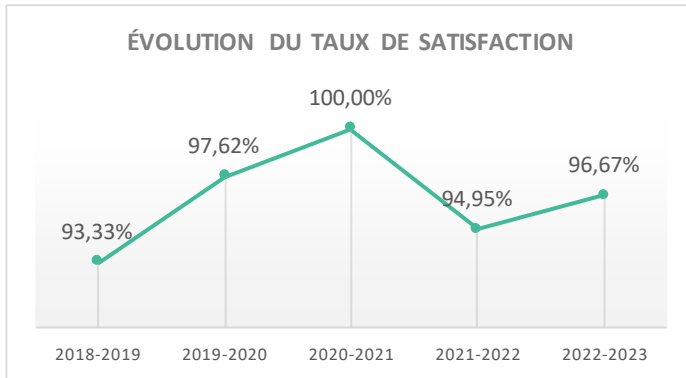


COMMENTAIRES ACCUEIL



RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – CONFIDENTIALITÉ

QUESTION 8 : J'AI SENTI QUE LES INFORMATIONS À MON SUJET ET À CELUI DES AUTRES PATIENTS ÉTAIENT TRAITÉES DE FAÇON CONFIDENTIELLE



COMMENTAIRES CONFIDENTIALITÉ

Je suis parfaitement conscient que la confidentialité a été respectée. Je n'ai pas de crainte

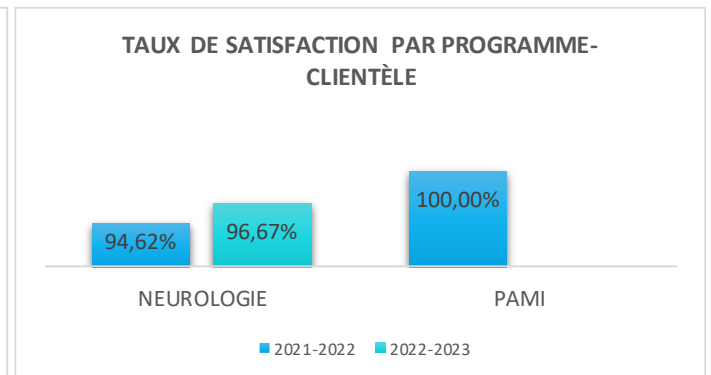
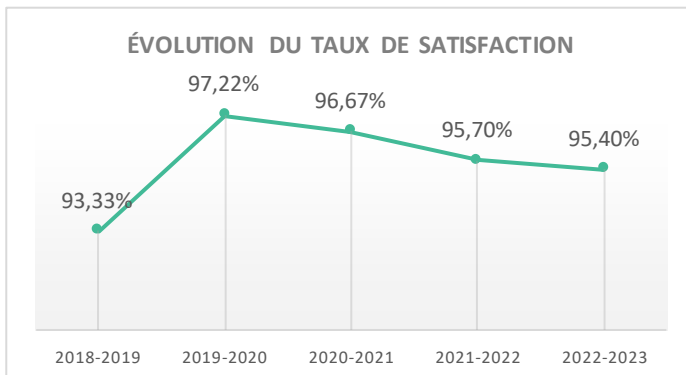
Je ne pourrais pas savoir pour les autres, mais en ce qui me concerne, je pense qu'elles étaient traitées de façon confidentielle

En tout temps ce fut respecté

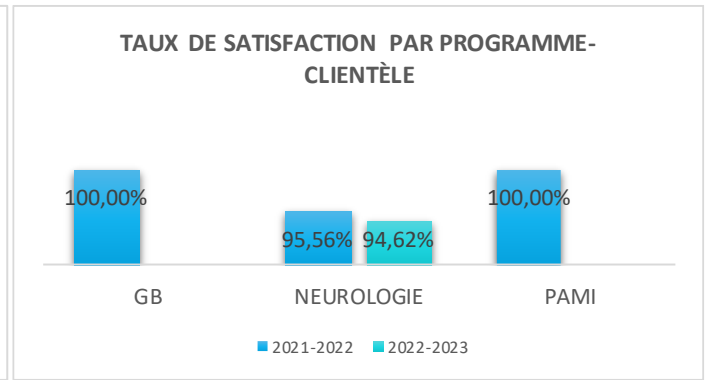
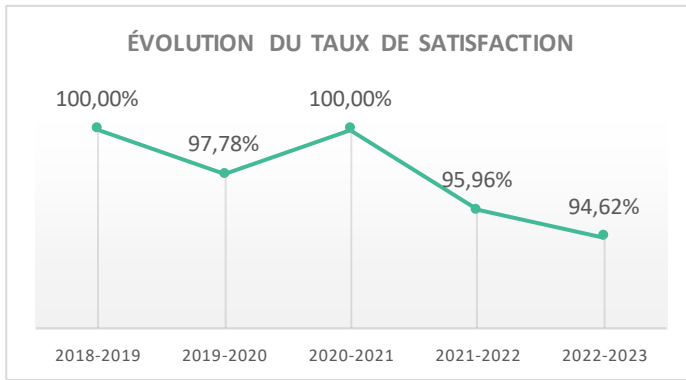
En tout temps

RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – SOINS ET TRAITEMENTS

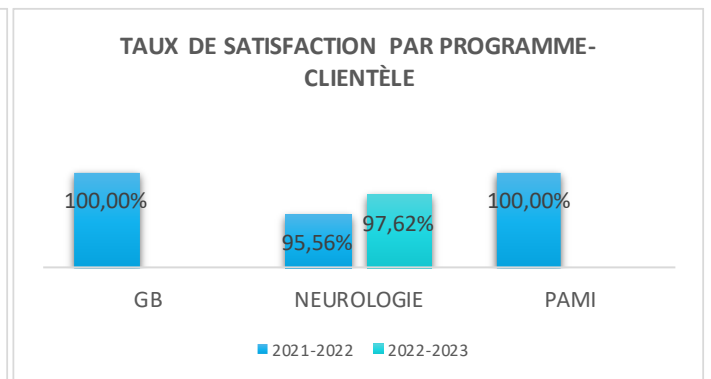
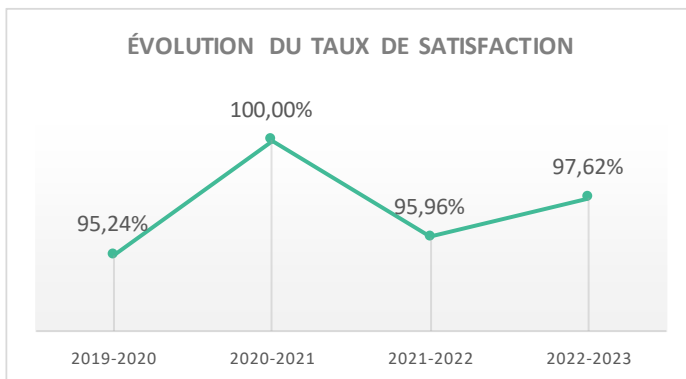
QUESTION 9 : LES INTERVENANTS ONT ÉTÉ ATTENTIFS À SOULAGER MES MALAISES, MES INCONFORTS ET/OU MES DOULEURS



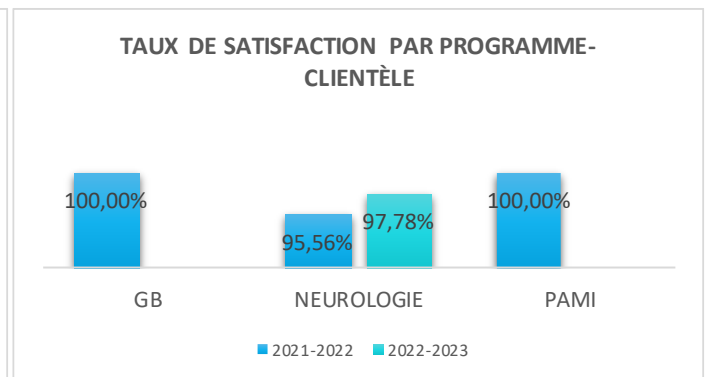
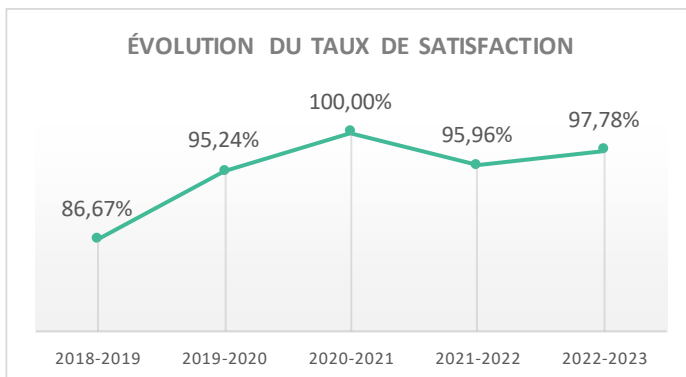
QUESTION 10 : MON INTIMITÉ A ÉTÉ RESPECTÉE LORS DES SOINS ET DES TRAITEMENTS DONNÉS PAR LES INTERVENANTS



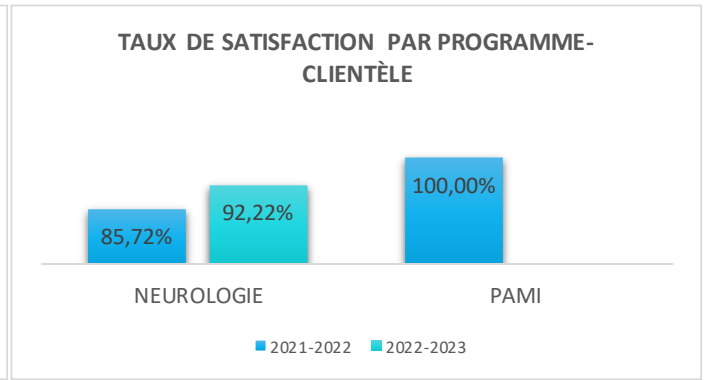
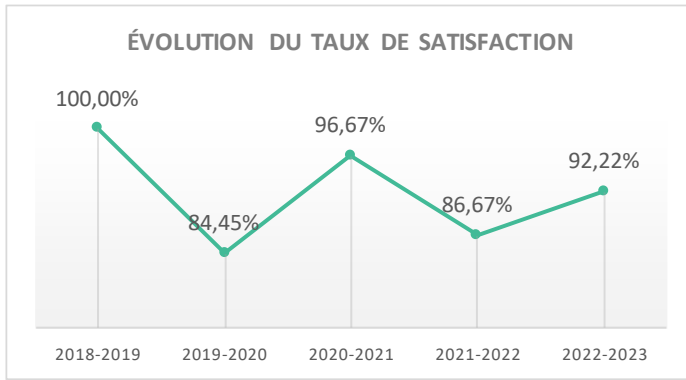
QUESTION 11 : J'AI PU EXPRIMER MES ATTENTES FACE À MA RÉADAPTATION



QUESTION 12 : LES SOINS REÇUS RÉPONDAIENT À MES BESOINS



QUESTION 13 : JE SUIS SATISFAIT DU NIVEAU D'AUTONOMIE QUE J'AI ATTEINT



COMMENTAIRES SOINS ET TRAITEMENTS

Je suis très satisfaite du traitement reçu ici à Villa. Aujourd'hui, grâce à vos exercices, je suis devenue à 80% autonome, mon évolution a été très rapide grâce à vous et je vous remercie infiniment. Je n'étais pas capable de marcher sans supervision, aujourd'hui je suis capable et suis très fier moi. Merci encore à tout le personnel.

La professionnelle m'a très bien aidé et son attention particulière est appréciable

Grâce aux exercices ciblés selon les besoins, ma condition s'est grandement améliorée. Ce fut très difficile d'être constant dans la pratique personnelle, mais avec les encouragements [redacted] j'ai persévéré.

J'ai beaucoup amélioré ma situation grâce à la réadaptation ! Seul je n'y serais pas arrivé

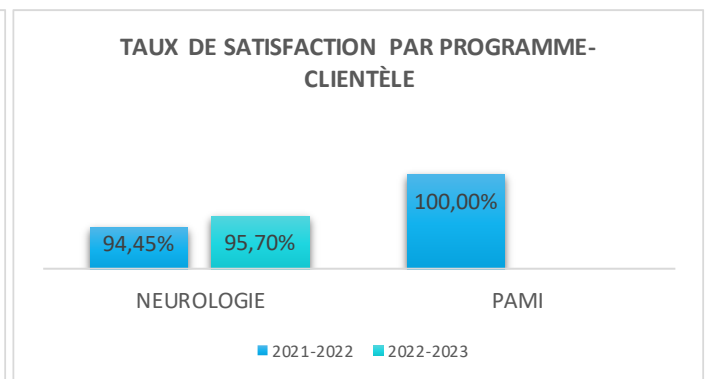
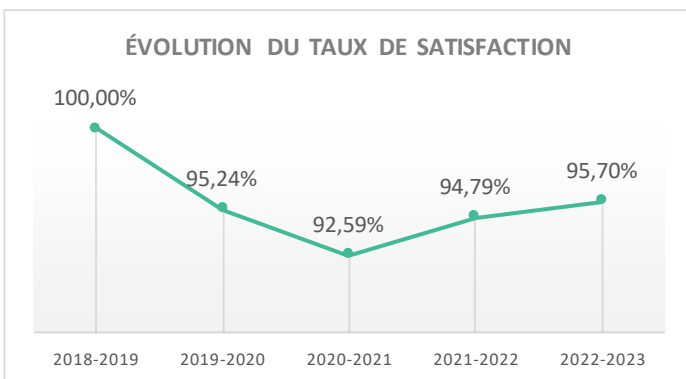
Mes intervenantes [redacted] m'ont aidé à trouver des stratégies pour être plus structurée au quotidien et travailler mon attention. [redacted] m'a aidé à reprendre la forme et [redacted] m'a aidé à reprendre mes activités dans la communauté. Je me sentais plus heureuse et légère après chaque thérapie. Un gros merci à l'équipe

Grâce à [redacted] j'ai retrouvé mon autonomie, même ma neurologue était contente

oui

RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – INFORMATION ET RENSEIGNEMENTS

QUESTION 14 : J'AI REÇU L'INFORMATION NÉCESSAIRE POUR PRÉVENIR LES RISQUES D'ACCIDENTS RELIÉS À MON ÉTAT DE SANTÉ



COMMENTAIRES INFORMATIONS ET RENSEIGNEMENTS

Aujourd'hui j'ai une bonne estime de moi, j'ai confiance en moi quand je fais certaines choses que je n'osais pas avant, je sais quoi faire pour prévenir certains risques mais je suis toujours supervision par mes proches

À plusieurs reprises, [REDACTED] m'a donné des explications permettant de bien comprendre cette nouvelle situation et de l'accepter

Des informations m'ont été fournies et chaque question a été répondue avec professionnalisme

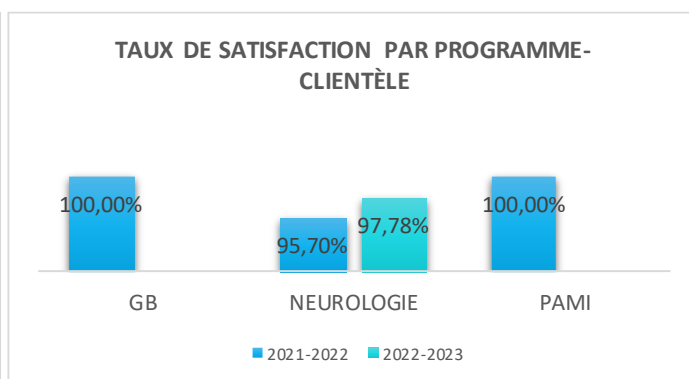
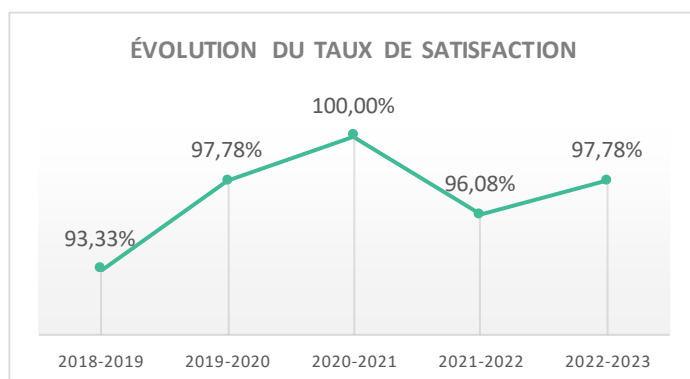
oui

Satisfait

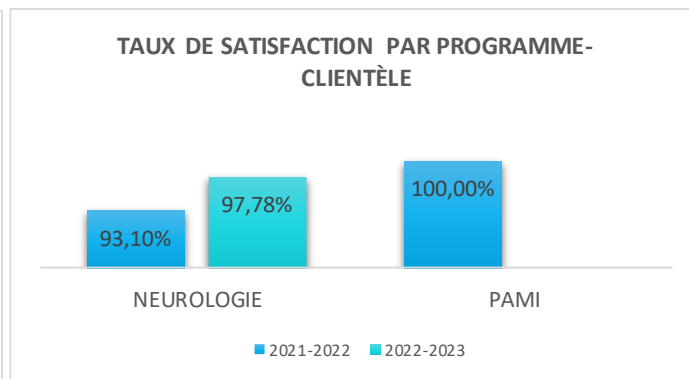
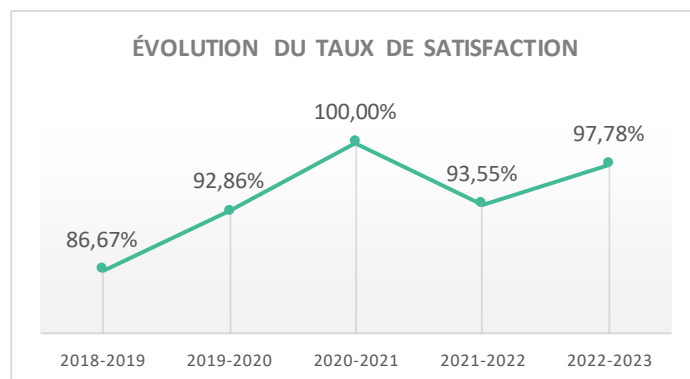
Les conseils ont été salutaires. Donc j'ai dû prendre conscience des possibilités d'accidents

RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – MILIEU DE VIE

QUESTION 15 : LE PERSONNEL M'A TRAITÉ AVEC RESPECT ET COURTOISIE



QUESTION 16 : LES LOCAUX ET LES ÉQUIPEMENTS ÉTAIENT PROPRES



COMMENTAIRES MILIEU DE VIE

L'empathie est omniprésente. On se sent écouté, respecté et soutenu

Oui, tous les équipements que j'utilisais avec la physio et ergo étaient toujours nettoyés à la fin de l'exercice et désinfectés

Les intervenantes ont toujours été respectueuses et à l'écoute. Elles ont toujours pris le temps que j'avais besoin

It very nice clean

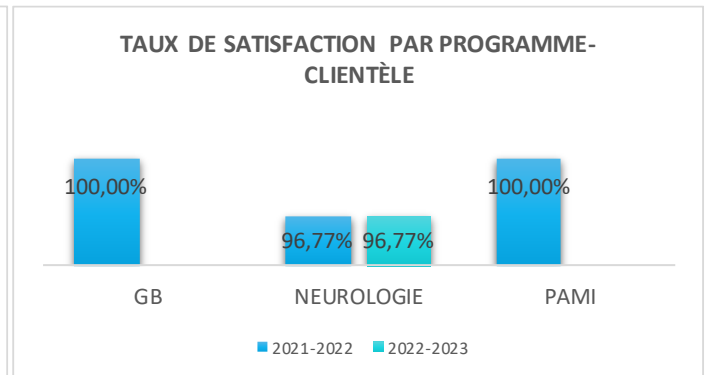
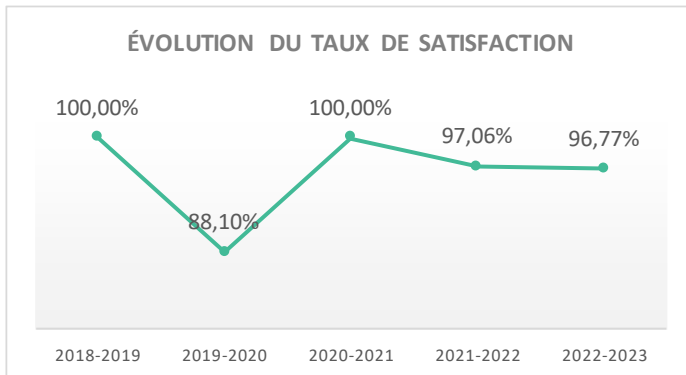
Impeccable et digne de mention. L'empathie est omniprésente. Du grand professionnalisme

Quant à la propreté de la place, rien à dire. Félicitations

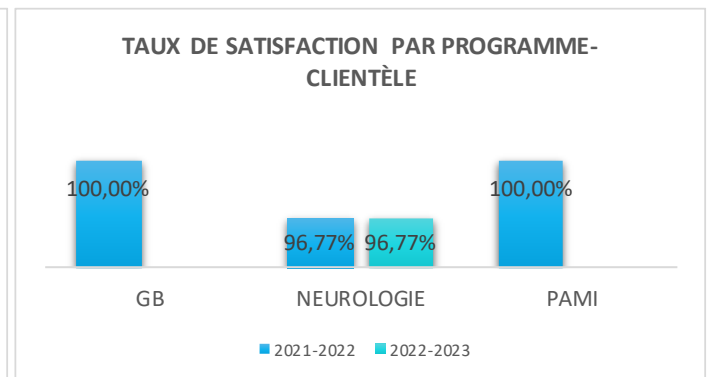
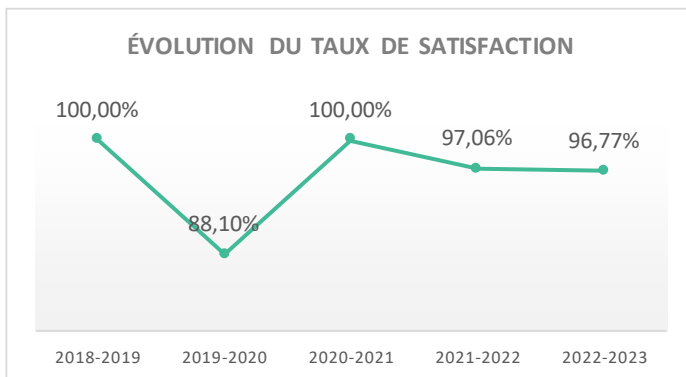
oui

RÉSULTATS CLIENTÈLE AMBULATOIRE – CLINIQUE EXTERNE PAR QUESTION ET PAR PROGRAMME – CONGÉ ET SUIVI

QUESTION 17 : LES INTERVENANTS SE SONT ASSURÉS QUE J’AURAI L’AIDE ET LE SOUTIEN NÉCESSAIRES DONT J’AURAI BESOINS SUITE À MON CONGÉ



QUESTION 18 : JE RECOMMANDERAI CET HÔPITAL À MON ENTOURAGE



COMMENTAIRES CONGÉ ET SUIVI

C'est sûr je vais le recommander à mon entourage mais je ne sais si les soins sont dispensés de la même façon dans tous les Villa Medica. Ici les intervenantes et intervenants sont très attentionnés et patients, ils t'accompagnent bien dans ta démarche et sont très méticuleux

Je suis extrêmement satisfait de l'accompagnement. Digne de mention pour ce service de haute voltige. Les exercices ont été adaptés au fur et à mesure du processus. Merci grandement

J'ai senti que j'étais la priorité dans le processus de réadaptation. je recommanderais à toutes les victimes d'AVC d'avoir la même expérience positive que la mienne.

Des exercices m'ont été fournis à la toute fin et me serviront encore. Un immense merci. Je ne pourrais être mieux accompagné que par [REDACTED]

Yes I recommend this hospital my friends

oui

Merci

Je suis satisfait du soutien reçu

Oui c'est exceptionnel

Les intervenants sont à l'écoute et respectueux

Merci, merci, merci...

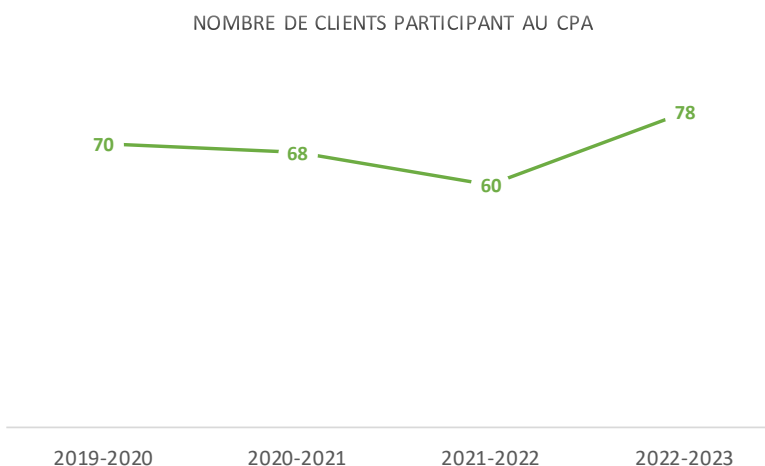
Tel que précisé ci-haut, nous avons obtenu un petit échantillon pour les services ambulatoires. Il est donc plus difficile d'émettre des recommandations spécifiques pour cette clientèle. Les efforts seront maintenus pour augmenter le taux de réponse afin de recueillir un maximum de répondants et avoir une meilleure représentativité.

RÉSULTATS POUR LA CLIENTÈLE PARTICIPANT AU PROGRAMME DU CONGÉ PRÉCOCE ASSISTÉ (CPA)

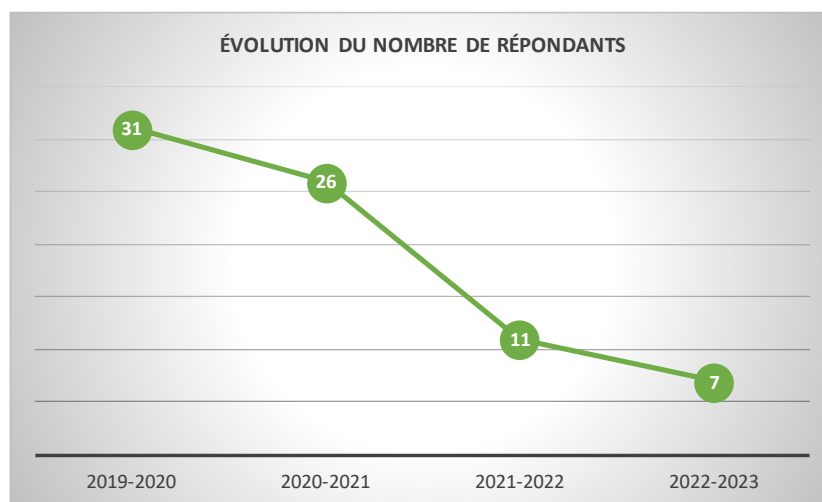
Le programme des victimes d'accident vasculaire cérébral (AVC) de HRMV s'est bonifié avec l'ajout d'un service sur la trajectoire de soins, soit la réadaptation à domicile. En effet, au printemps 2018, le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) a confié à HRVM une partie de l'offre de service à domicile sur le territoire montréalais : le Congé précoce assisté (CPA). Les interventions ont débuté en décembre 2018.

A partir de 2019-2020, deux questionnaires ont été déployés par HRVM et ses partenaires, le CIUSSS Centre-Sud de l'île de Montréal et le CIUSSS Centre-Ouest de l'île de Montréal, afin de mesurer la satisfaction de la clientèle qui participe au programme du CPA, ainsi que celle de leurs proches.

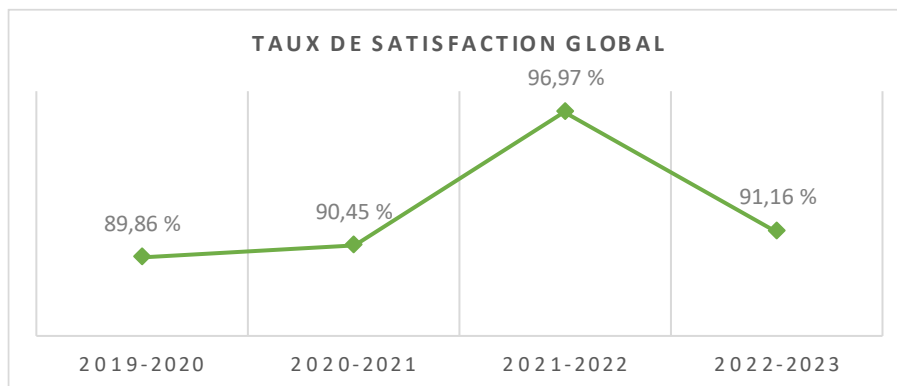
Voici l'évolution du nombre de clients participant au CPA :



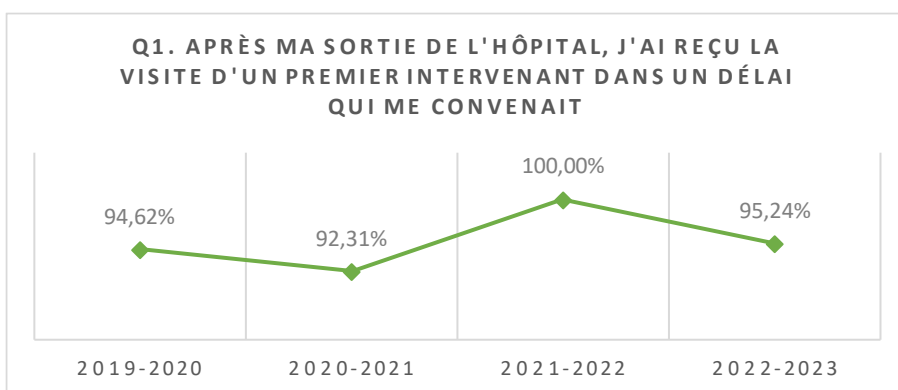
Il est à noter une baisse du nombre de répondants, avec seulement 7 répondants pour 2022-2023 :



Le taux de satisfaction global connaît une baisse par rapport à 2021-2022, avec 91,16% des clients satisfaits du CPA en 2022-2023 :



Voici la présentation des résultats de la satisfaction clientèle par question :



J'ai reçu la visite d'un 1er intervenant dans un bon délai

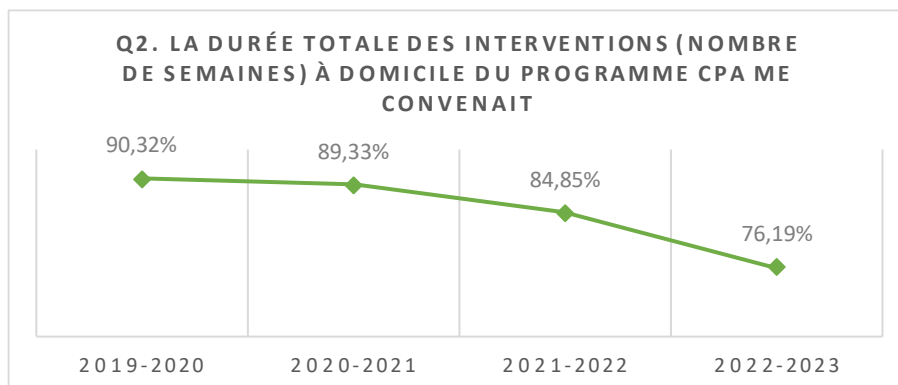
La rencontre s'est faite sur une très rapide période à mon retour à la maison

Très rapide contact de la coordonnatrice clinique : ██████████

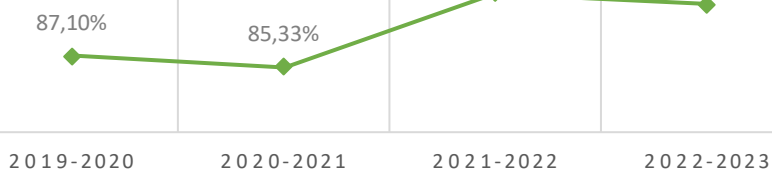
J'aurais aimé bénéficier de plus de temps pour améliorer mon langage

On aurait bien aimé une semaine additionnelle (4 semaines au lieu de 3)

Au vu des progrès enregistrés, la durée est adéquate même si ça surprend au départ



Q3. LES INTERVENANTS SONT VENUS CHEZ MOI AVEC UNE FRÉQUENCE (NOMBRE DE FOIS PAR JOUR ET PAR SEMAINE) QUI ME CONVENAIT



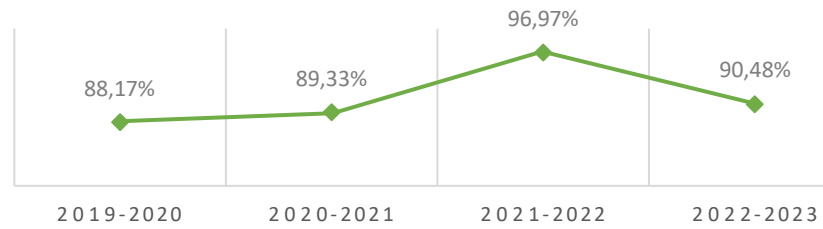
J'aurais aimé plus de temps mais c'était bien considérant juste 2 disciplines

Assiduité et fréquence parfaite

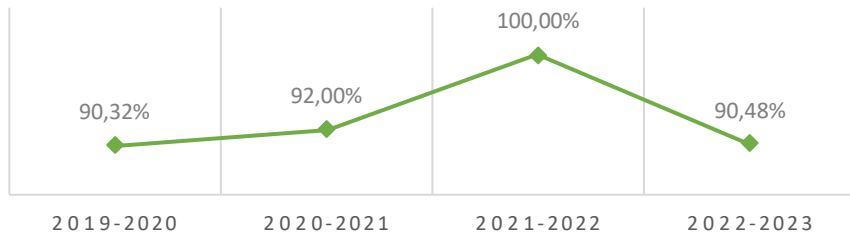
J'aurais aimé travailler plus l'écriture !

Oui absolument, tous les intervenants sont accommodants et attentifs. Très bonne organisation !

Q4. MES BESOINS ET ATTENTES ONT ÉTÉ CONSIDÉRÉS PAR LES INTERVENANTS POUR CHOISIR LES INTERVENTIONS



Q5. LES INTERVENTIONS DU PROGRAMME CPA ONT CONTRIBUÉ À AMÉLIORER MON FONCTIONNEMENT À DOMICILE



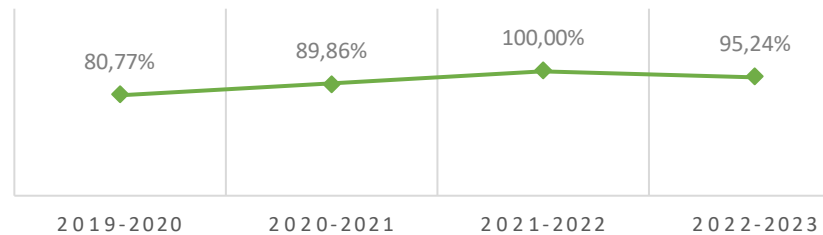
Je n'ai pas toujours mis en application les instructions des intervenants

L'amélioration à domicile était bienvenue et a contribué à mon bien-être et mon moral. C'est un service essentiel et apprécié

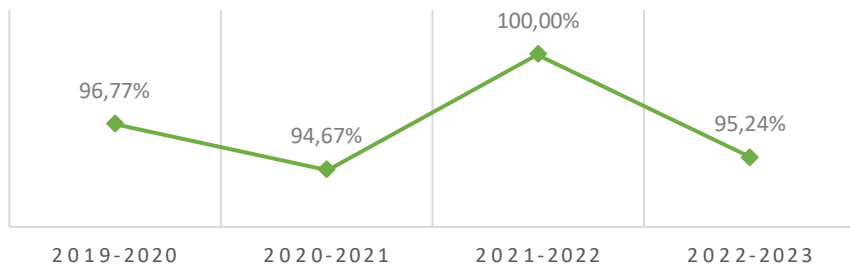
On a souvent mis mon épouse à contribution

Oui à chaque fois que [] et/ou [] avaient des questions ou des besoins, ils étaient présents

Q6. MES PROCHES ONT ÉTÉ IMPLIQUÉS PAR LES INTERVENANTS DU PROGRAMME CPA DANS MA RÉADAPTATION



Q7. JE SUIS SATISFAIT D'AVOIR REÇU LES INTERVENTIONS DU PROGRAMME CPA CHEZ MOI



Absolument oui ! Je tiens à remercier et féliciter [] [] elle est très compétente et professionnelle...Fantastique !

Q8. SUR UNE ÉCHELLE DE 0 (« PAS DU TOUT SATISFAIT ») À 10 (« ENTIÈREMENT SATISFAIT »), INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AU PROGRAMME CPA

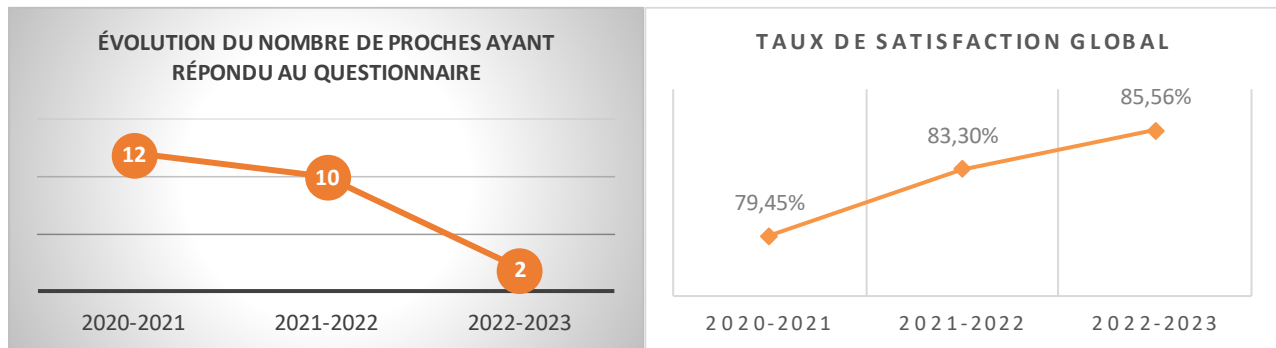
8,86

La question 2 « *La durée totale des interventions (nombre de semaines) à domicile du programme CPA me convenait* » est la seule qui connaît une diminution de la satisfaction depuis 3 ans. Elle est maintenant sous le seuil de 80%. Il est certain que nous avons un petit échantillon mais cette question doit faire l'objet d'un forage pour mieux comprendre et corriger au besoin.

RÉSULTATS POUR LES PROCHES DE LA CLIENTÈLE PARTICIPANT AU PROGRAMME DU CONGÉ PRÉCOCE ASSISTÉ (CPA)

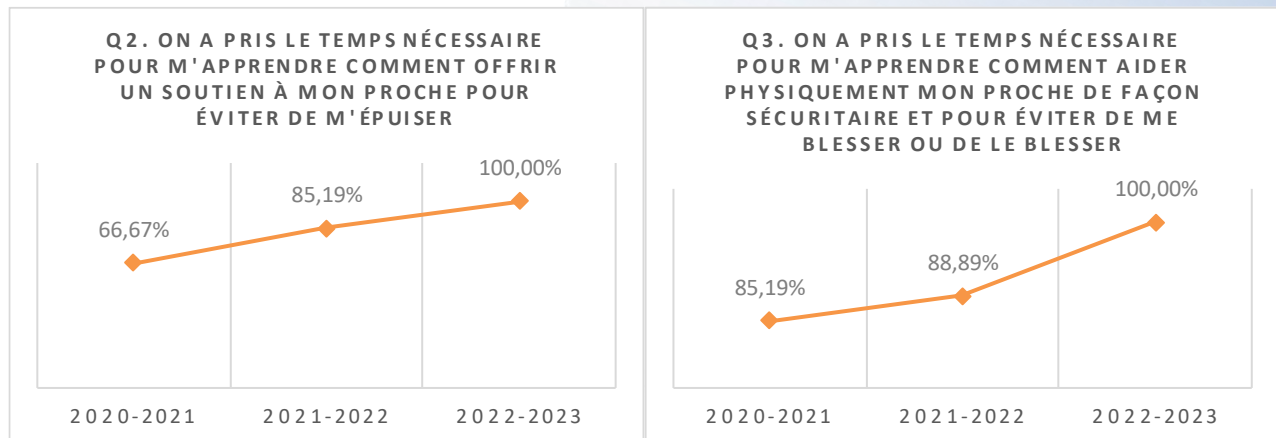
Comme mentionné plus haut, un questionnaire a également été mis en place afin d'évaluer la qualité des services spécifiquement offerts aux proches d'une personne ayant récemment subi un AVC.

Seulement deux proches ont répondu à ce questionnaire pour 2022-2023, ce qui correspond à une baisse importante par rapport à 2021-2022.

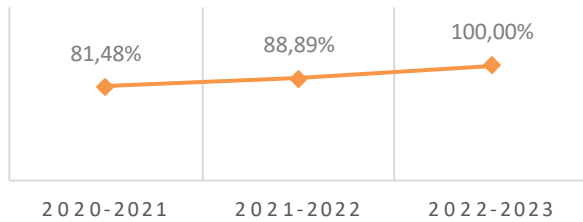


Le taux de satisfaction global a quant à lui augmenté, passant de 83,30% en 2020-2021 à 85,56% en 2021-2022.

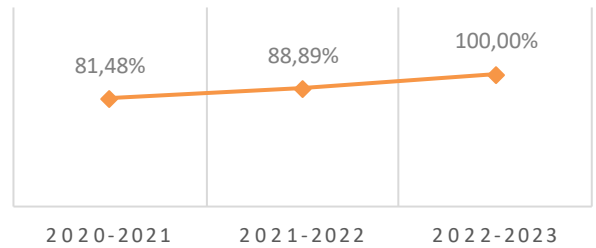
Voici les résultats des proches à l'ensemble des questions :



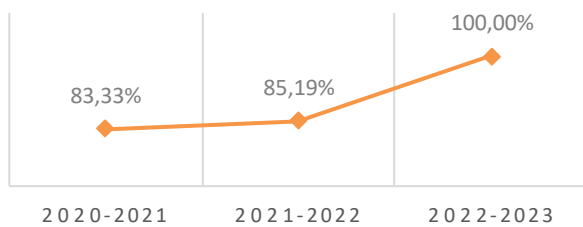
Q4. ON A PRIS LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR M'EXPLIQUER LES CHANGEMENTS D'HUMEUR ET DE COMPORTEMENTS DE MON PROCHE ET M'APPRENDRE LES FAÇONS POUR Y FAIRE FACE DANS MON QUOTIDIEN



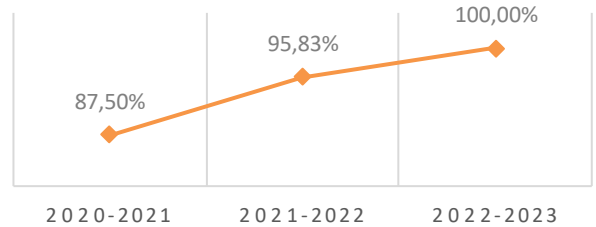
Q5. ON A PRIS LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR M'EXPLIQUER LES PROBLÈMES COGNITIFS DE MON PROCHE ET M'APPRENDRE COMMENT Y FAIRE FACE AU QUOTIDIEN



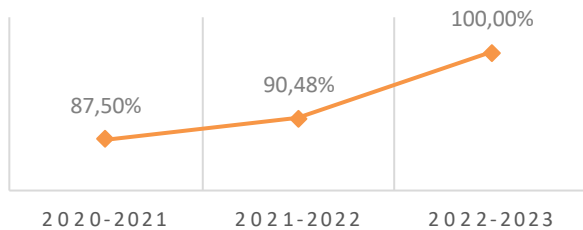
Q6. ON A PRIS LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR ABORDER LES CONSÉQUENCES POSSIBLES À LONG TERME DE LA SURVENUE DE L'AVC SUR MON QUOTIDIEN ET LES MOYENS POUR Y FAIRE FACE



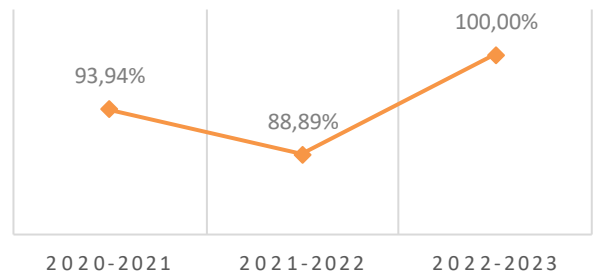
Q7. ON A PRIS LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR M'EXPLIQUER LES DIFFICULTÉS DE LANGAGE DE MON PROCHE ET M'APPRENDRE DES STRATÉGIES POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT



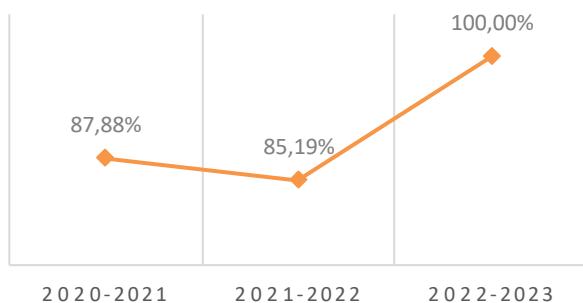
Q8. ON A PRIS LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR M'EXPLIQUER LE PROBLÈME DE DÉGLUTITION DE MON PROCHE ET M'APPRENDRE À LE GÉRER DE FAÇON SÉCURITAIRE



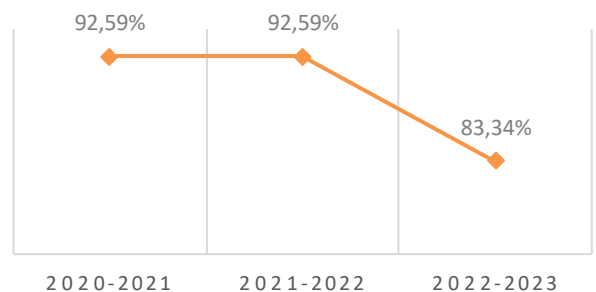
Q9. J'AI REÇU DE L'INFORMATION PERSONNALISÉE PERMETTANT DE RÉPONDRE À MES BESOINS ET QUESTIONS

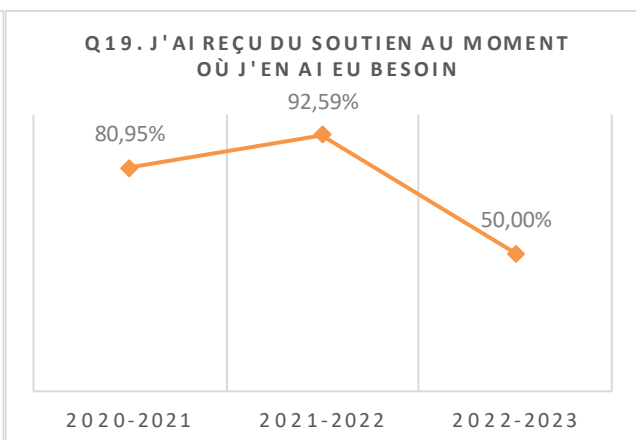
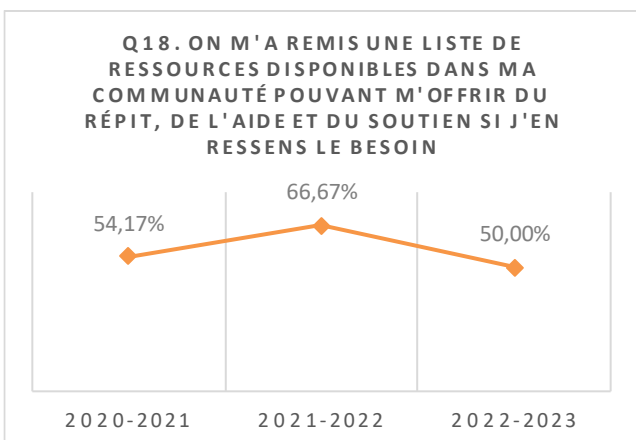
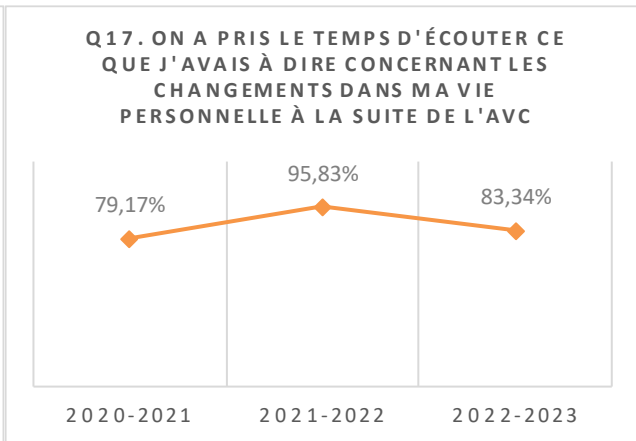
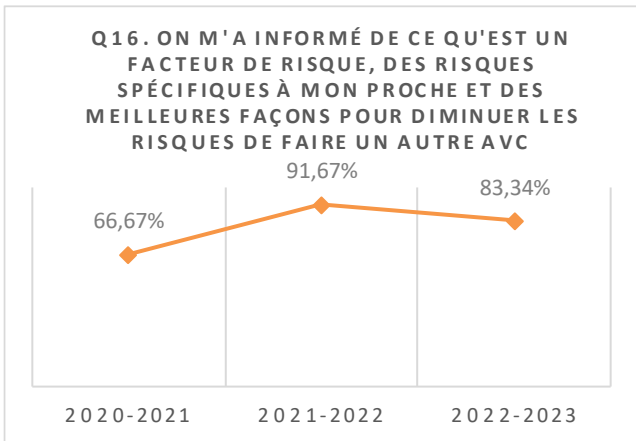
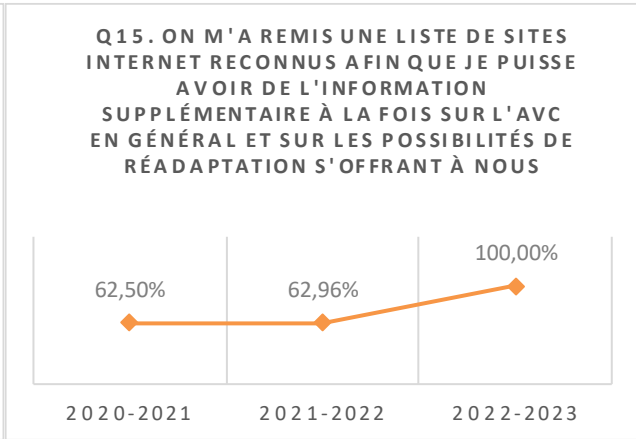
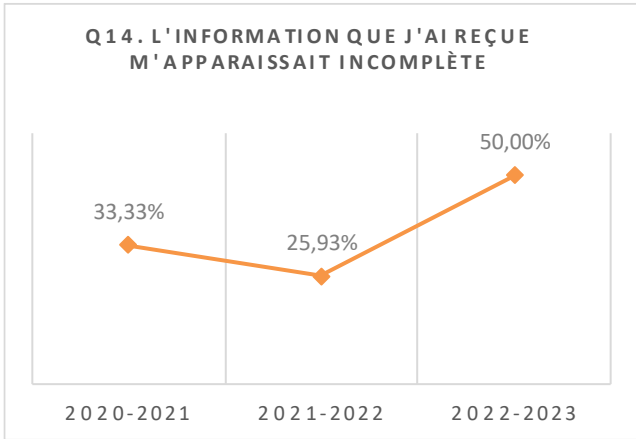
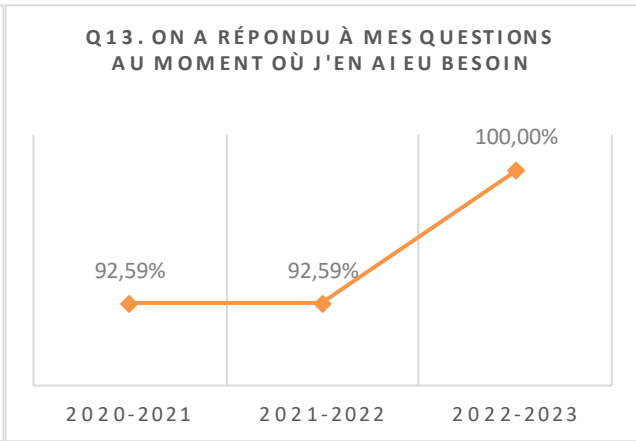
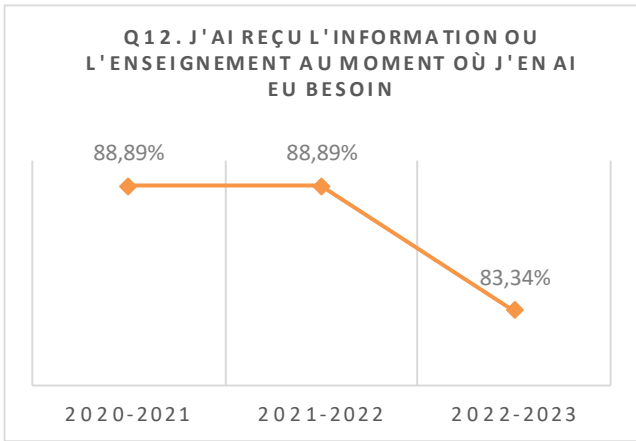


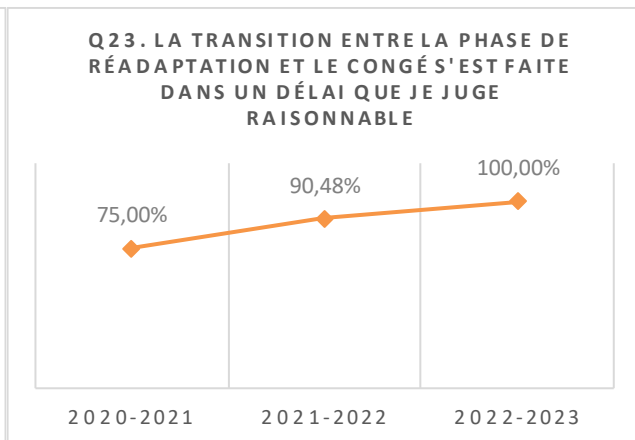
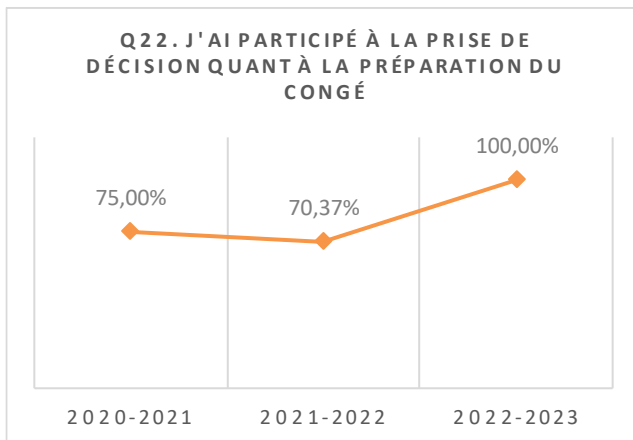
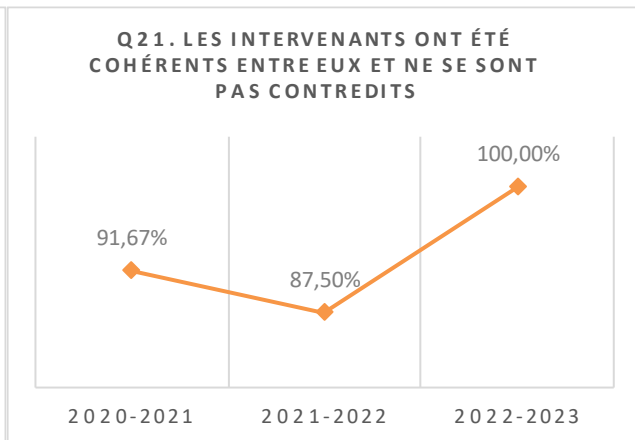
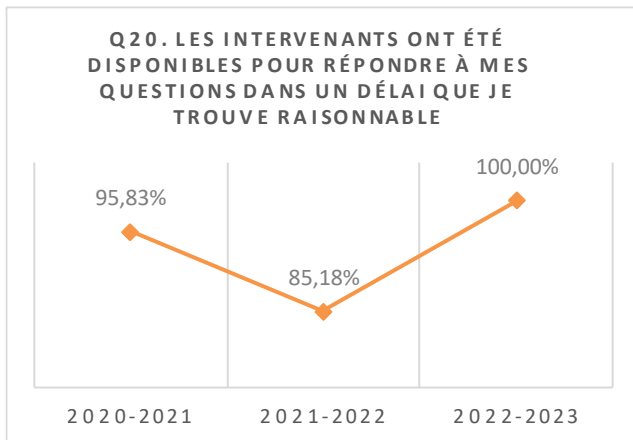
Q10 L'INFORMATION M'A ÉTÉ TRANSMISE VERBALEMENT ET PAR ÉCRIT



Q11. L'INFORMATION M'A ÉTÉ TRANSMISE DANS UN LANGAGE QUE JE POUVAIS FACILEMENT COMPRENDRE







Q24. QUE POURRIONS-NOUS FAIRE MIEUX POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PROCHES DE PERSONNES AYANT SUBI UN AVC ?

Q25. QU'AVEZ-VOUS LE PLUS APPRÉCIÉ DANS LES SERVICES OFFERTS AUX PROCHES DE PERSONNES AYANT SUBI UN AVC ?

Tous les gens qui travaillent à l'hôpital, leur service est utile aux besoins de tout le monde

Vous êtes des gens humains, des gens de coeur. Merci

Tout comme le questionnaire pour mesurer la satisfaction de la clientèle externe, des efforts seront maintenus pour augmenter le taux de réponse afin de recueillir un maximum de répondants et avoir une meilleure représentativité. Il est à noter que les trois partenaires du CPA sont actuellement en train de revoir les deux questionnaires de satisfaction du CPA.